

Vergaderjaar 2018–2019

24 515

Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting

Nr. 451

VERSLAG VAN EEN RONDETAfelGESPReK

Vastgesteld 1 november 2018

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft op 1 oktober 2018 gesprekken gevoerd over **Overheid als schuldeiser**.

Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
Rog

De griffier van de commissie,
Esmeijer

Voorzitter: Jasper van Dijk
Griffier: Kraaijenoord

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Jasper van Dijk, De Lange, Peters, Raemakers en Renkema,

alsmede de heer Van Delden, de heer Hazelhoff, de heer Hoefsmit, mevrouw Lazeroms, de heer Schutte en de heer Uijlenbroek.

Aanvang 14.01 uur.

De voorzitter:

Hartelijk welkom bij het rondetafelgesprek van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid over De overheid als schuldeiser. Het gesprek dat wij vandaag voeren, is georganiseerd in het kader van het programma ook wel de werkgroep schulden. Dat is een Kamerbrede werkgroep, zo belangrijk vinden wij dit onderwerp. Het doel ervan is om de kennispositie van de commissie op het onderwerp schulden te versterken.

Wij hebben al verschillende activiteiten georganiseerd. Er is in opdracht van de commissie een onderzoek uitgevoerd naar knelpunten in de schuldenwetgeving. Vorige week vrijdag is een werkbezoek gebracht aan de gemeentelijke schuldhulpverlening van Oss. Vandaag gaan wij ons richten op het incassobeleid van de rijksoverheid.

Dit is een iets ander rondetafelgesprek dan normaal. De genodigden zullen aan alle drie blokken deelnemen. U zit hier dus nog even. In ieder blok wordt een ander aspect van de rijksincasso besproken. In de eerste ronde hebben wij het over een maatschappelijk verantwoorde incasso. Dan over samenwerking en afstemming, en ten slotte over vroegsignalering.

Die blokken hebben tijdseenheden, maar ik stel voor dat wij daar flexibel mee omgaan. Dat heeft ook te maken met de deelnemers aan het gesprek. Ik zie dat zich tot nu toe hebben aangesloten de heer Peters van het CDA, de heer De Lange van de VVD, de heer Raemakers van D66 en de heer Renkema van GroenLinks. Ik ben Jasper van Dijk van de SP.

Verder zijn aanwezig: de heer D. Hoefsmit, CAK; de heer A. Hazelhoff, CJB; de heer H. Schutte, DUO; mevrouw J. Lazeroms, UWV; de heer J. Uijlenbroek, Belastingdienst; de heer B. van Delden, SVB.

Blok 1: Maatschappelijk verantwoorde incasso

De voorzitter:

U krijgt de gelegenheid om een introductie te houden. Ik zal u voorstellen, maar u mag dat zelf ook nog een keer doen.

Ik geef als eerste het woord aan de heer Hoefsmit van het CAK. Ga uw gang. Als u even op de microfoon wilt drukken en die na afloop ook weer wilt uitdoen, komt alles goed.

De heer Hoefsmit:

Voorzitter. Bedankt voor de uitnodiging voor deze bijeenkomst. Ik ben CAK-bestuurder en zal natuurlijk ingaan op het CAK zelf, maar ik wil sommige dingen graag ook nog in een breder perspectief plaatsen, dus rijksbreed.

Het CAK voert de wanbetalersregeling uit en doet dus ook van harte mee aan de clustering van de rijksincasso, die bij het CIB ligt. Wij hebben een behoorlijke last aan schuldenaren als het gaat om de Zorgverzekeringswet en de wanbetalersregeling, op dit moment nog steeds 230.000 mensen. Dat is toch wel heel veel. Dit zijn mensen die in de regel pas na zes maanden bij ons worden aangemeld. Zij zitten dan eigenlijk al dik in de problemen. Het is ons ook opgevallen dat mensen niet alleen bij ons

schulden hebben, maar dat ze die op een breed terrein hebben. Als zodanig zijn ze dus multiprobleemgevallen. Daar hebben wij wel mee te maken, ook gezien het WRR-rapport Weten is nog geen doen. Daarin wordt gezegd dat mensen minder in staat zijn om overeind te blijven. Dat staat voor: er is een grote afstand; kijk ook eens een keer naar ons. Wij hebben de mazzel en het geluk dat in de wet staat dat wij onze informatie ruimhartig mogen delen met de gemeenten. Dat doen we ook op grote schaal. De gemeentes willen die informatie allemaal hebben, zodat zij de bredere problematiek kennen. Ik zeg daarbij dat twee derde van onze klanten onbekend is bij de gemeenten. Wij vinden dat de gemeente spil is bij schuldhulpverlening. Het is dan jammer dat mensen die niet kennen. Tevens zijn wij de enige van ons allemaal die dit doet. In splendid isolation geven wij dus informatie door. Wij zitten hier met z'n zessen. Mijn droombeeld is dat we dat met z'n zessen kunnen doen, dus dat we met z'n zessen informatie kunnen delen. Dat moet horizontaal gebeuren, zodat we met elkaar dit probleem kunnen oplossen. We moeten zeker ook verticaal in gesprek met de gemeenten blijven, zodat ze het totaaloverzicht hebben en de schuldhulpverlener daadwerkelijk over alle informatie beschikt om zijn werk te kunnen doen naar onze burgers toe. Het CAK is nu nog de enige die dat kan, maar we willen met elkaar aan de gang om rijksbreed informatie te kunnen geven aan de gemeenten. Onze klanten missen, ook rijksbreed, het overzicht over de schulden. Het is heel gefragmenteerd. Daarmee is het een gemiste kans om mensen in één keer te kunnen helpen. Ik heb het zelf ook gezien bij mijn huisbezoeken. Ja, de vooroordelen kloppen, maar als je met die mensen in gesprek raakt, kom je in een heel andere wereld terecht die wij eigenlijk niet kennen en die door hen wordt gesymboliseerd door pakken met brieven met het rijkslogo erop. Dat zijn brieven die wij sturen, met boetes en aanmaningen, en elke keer maar weer opnieuw. Dat is een bewijs voor mij dat we dat op een andere manier zouden moeten doen, zeker door informatie-uitwisseling.

Ik wil nog één aspect naar voren roepen. Ik noem het toch maar even: voorkomen is beter dan genezen. We weten allemaal dat dat er life events zijn in het leven van mensen. Dat kan heel simpel een scheiding, een overlijden of het verliezen van een baan zijn, waardoor mensen snel in de problemen komen. Het staat ook op het programma, maar vroeg eropuit gaan is mij eigenlijk nog te laat, want mensen hebben die schulden dan al. Ik praat dan echt over heel serieuze schulden, waar je eigenlijk nooit meer uitkomt. Daarom pleit ik ervoor om voor die tijd te kijken naar life events en triggers, om te zien wat we bij sommige mensen kunnen doen om alvast contact op te nemen. Laat de gemeenten dat vooral doen. Zo kunnen we het voor zijn dat mensen diep in de problemen komen. Een van de kenmerken van de mensen die ik sprak, is dat ze gewoon niet meer weten hoe ze hulp moeten vragen. Ze beheersen het gewoon niet meer; ze weten en kunnen het niet meer. Ik vind het heel belangrijk om dat hierbij mee te nemen. Het is niet zo dat wij allemaal maar moeten geven. Het is ook belangrijk dat mensen het kunnen ontvangen en er ook wat mee kunnen doen. Ik ben een groot voorstander van privacybescherming. Laat dat ook helder zijn. Ik vind ook zeker dat de overheid heel voorzichtig moet zijn met in de persoonlijke levenssfeer van mensen komen. Maar ik vind aan de andere kant dat het gaat om de proportionaliteit van het probleem. We praten echt over heel grote problemen. In Amsterdam hebben we het met elkaar bekeken. Vijftien schuldenaren hadden samen zes ton schuld, alleen maar bij publieke dienstverleners. Dat zegt ook wel wat over aantallen. Je kunt mensen dan wel uit de problemen halen, maar je moet zorgen dat ze daaruit blijven en dat ze bij je komen om geholpen te worden. Ik zeg daarbij wel: altijd passend, dus niet willekeurig. Maar dat komt denk ik bij een ander onderwerp nog wel naar voren.

De voorzitter:

Hartelijk dank. Dan is het woord nu aan de heer Hazelhoff van het Centraal Justitieel Incassobureau.

De heer **Hazelhoff**:

Dank u wel. Ook voor mij geldt: zeer bedankt voor de uitnodiging. Het is helemaal leuk om in een van de eerste maanden dat ik bij het CJIB zit hier te mogen verschijnen en een onderwerp bij de kop te hebben dat ook de andere kant laat zien van het werk van het CJIB. Zoals u weet, houden wij ons onder meer bezig met de inning van boetes, zoals verkeersboetes en strafrechtelijke boetes. Anders dan sommige collega's hier is daarbij altijd wel de vraag en is het ook zaak dat ze daadwerkelijk geïnd worden, omdat het uiteindelijk gaat om het tegengaan van vermijdbaar gedrag of overtredingen. Vergelding, zoals het in het strafrecht mooi heet, is dus een element dat hieronder zit.

Dat kent wel een context. We zeggen dat het CJIB moet zorgen voor een efficiënte inning. Ja, natuurlijk, maar het moet dat doen binnen het maatschappelijk gegeven dat problematische schulden sowieso zouden moeten worden voorkomen. Dat is vooral de laatste jaren ook door het CJIB op allerlei manieren opgepakt. Eentje daarvan kent u ook: door te werken met betalingsregelingen wordt het makkelijker om schulden, als die gaan stapelen, uit te smeren. Waar echt sprake is van problematische schuld proberen we ook veel eerder in het proces te kijken hoe we oplossingen kunnen bieden. Daan Hoefsmit sprak daar ook al over. Het CJIB beschikt over een maatwerkteam, dat specifiek in deze gevallen kijkt welke oplossingen denkbaar zijn. Het doet dat niet in splendid isolation, maar probeert dat in samenwerking met de schuldhulpverlening en soms ook met gemeenten te doen. Er lopen een aantal projecten in dat verband, onder meer in Amsterdam maar ook in Noord-Nederland.

De ontwikkelingen in de digitale sfeer bieden aan de andere kant steeds meer mogelijkheden om burgers eerder en makkelijker te informeren, niet alleen over hoe ze in beroep kunnen gaan, maar ook over hoe ze met hun betaling zouden kunnen omgaan en, als dat helemaal niet lukt, hoe ze eventueel met in ons contact kunnen komen. Omgekeerd doen wij op dit moment, nog maar in heel kleine vorm, een pilot waarbij wij, voordat zaken naar een deurwaarder gaan, met mensen bellen van wie we de indruk hebben dat ze vermoedelijk wel zouden willen betalen maar met wie kennelijk iets aan de hand is. Wij bellen dan dus. Dat wordt buitengewoon op prijs gesteld, maar leidt ook tot een betere inning.

Een ander punt, waarop Daan Hoefsmit ook al wees, is het belang dat we in het kader van de Rijksincassovisie ook de deurwaarders zo veel mogelijk via één lijn benaderen, en de deurwaarder dus ook via één lijn met de diverse schuldenaren in contact brengen. Er is niks vervelender en vaak ook onbegrijpelijker dan dat je als burger door verschillende partijen benaderd wordt, dat je door de bomen het bos echt niet meer ziet, dat je geen beeld hebt van hoe je schuldensituatie nou echt is en hoe je daarin geholpen zou kunnen worden. Alleen al om die reden is het heel belangrijk om samen op te trekken en de kosten zo laag mogelijk te houden. Ook bij deurwaarders zien wij een trend naar maatschappelijk ondernemen, mede gericht op het terugdringen van schuldenproblematiek. Daarvoor geldt hetzelfde: laten we zo ver mogelijk naar voren proberen helderheid te krijgen, dus dat mensen niet al in de problemen zitten voordat ze bij ons binnenkomen. Dat is de afgelopen jaren een moeizaam traject gebleken, maar ik ben hoopvol dat we stappen kunnen zetten in de samenwerking tussen onder andere deze partijen. Dat zeg ik nog even los van allerlei wettelijke belemmeringen, waarop mijn voorganger ook al wees. Het uitwisselen van informatie ten behoeve van het voorkómen van schuldenproblematiek is wel heel belangrijk. Daar wil ik het voor dit moment bij laten.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan is het woord aan de heer Schutte van de Dienst Uitvoering Onderwijs.

De heer **Schutte**:

Dank u wel, voorzitter. Ik was hiervoor als beleids-dg betrokken bij de invoering van het sociaal leenstelsel. Daar zit voor DUO de belangrijkste bulk als het gaat om onze debiteuren en onze inning van schulden. U moet zich voorstellen dat wij nu een populatie van 800.000 oud-studenten hebben met een uitstaande schuld van ongeveer 20 miljard. Die schuld gaat toenemen naar ongeveer tussen de 35 miljard à 40 miljard. De populatie doet dat trouwens ook, richting de 2 miljoen oud-studenten. Dat heeft ermee te maken dat we in het oude systeem een aflostermijn van 15 jaar hadden, die we verlengd hebben naar 35 jaar. Daarmee wordt de groep automatisch groter, net als het uitstaande bedrag.

Wij merken dat het grootste deel van de oud-studenten via ons geautomatiseerde systeem keurig terugbetaalt, naar draagkracht uiteraard. Op een kleine groep zou je veel meer maatwerk moeten toepassen. Daar hebben we al wat experimenten mee gedaan, die heel succesvol waren. Daarmee kun je een grote groep bereiken. Dat betekent dat als iemand even twee maanden achterloopt, je even een telefoontje pleegt, een maatwerkafsprake maakt of een betalingsregeling treft. Dat zijn de bekende voorbeelden. Wij zouden heel graag willen kijken of we die aanpak niet structureel zouden kunnen maken. Daarover zijn we ook in gesprek met het kerndepartement en Onze Minister. Maar goed, dat vergt dan ook wel een investering bij DUO zelf.

Het heeft twee voordelen: je helpt de debiteur tot zijn eigen tevredenheid op tijd en kunt problematische schulden voorkomen, maar je int ook meer. Wij moeten nu nogal wat schulden als oninbaar afboeken. Op deze manier hoef je minder af te boeken. Het mes snijdt dus aan twee kanten. Dat zouden we dus heel graag willen.

De samenwerking gaat goed, maar er zijn nog wel wat belemmerende factoren, zoals het uitwisselen van informatie. Daarover hebben voorgaande sprekers ook al wat gezegd.

Voor DUO is het allerbelangrijkste dat we straks voor die kleine groep veel meer maatwerk en een persoonlijke benadering kunnen toepassen, om daarmee schulden te voorkomen.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan gaan we door met de heer Uijlenbroek van de Belastingdienst.

De heer **Uijlenbroek**:

Dat klopt. Dank u wel, voorzitter. De Belastingdienst is natuurlijk de inningsorganisatie bij uitstek. Ik kom dadelijk nog even bij de toeslagen. Die zitten aan de andere kant, juist ook voor de populatie waarover we het nu hebben.

Als je kijkt naar het volume van de inning bij de Belastingdienst, dus alle bedrijven, particulieren en de hele samenleving, zie je dat uiteindelijk 96% van de 200 miljard belastingopbrengsten vlekkeloos binnenkomt. Daarna lopen we het trapje van een aanmaning, herinnering en dwangbevel af. We zien dat het heel belangrijk is om de groep die echt met betalingsproblemen zit te accommoderen in wat haalbaar is gegeven de beslagvrije voet voor betalingsregelingen. Op zich heeft de Belastingdienst daarvoor een goedwerkend systeem. Burgers kunnen vrij makkelijk een betalingsregeling krijgen. Uitsmeren over een jaar kan eigenlijk altijd al. Uitsmeren over twee jaar kan met een heel beperkt aantal randvoorwaarden. Dan moet je wel even bellen. Dat is voor sommige mensen een belemmering, omdat juist deze populatie moeite heeft om de feiten onder ogen te zien en daarop te handelen. Dat moeten we dus nog makkelijker maken. We

zijn bijvoorbeeld bezig om makkelijk betalingsregelingen via internet af te kunnen spreken. Dat stelt wel weer eisen aan onze ICT en backoffice. U weet dat we daar een grote uitdaging hebben liggen. Dat moet dus ook binnen die context ingepast worden. Dat betreft de situatie dat een schuld is ontstaan.

Maar het is nog veel belangrijker om te voorkomen dat schulden ontstaan. Dan zit je in de hoek van de toeslagen. Het toeslagensysteem is een bevoorschottingssysteem. Dat is nou eenmaal de systematiek, waarvoor in het verleden ooit is gekozen. Mensen moeten in dat systeem hun inkomen schatten. Op basis van die schatting krijgen ze een voorlopige toeslag uitgekeerd. Aan het einde van het jaar start het definitief toekennen. Dan weet je of je moet nabetalen of niet. Wij worden als Belastingdienst wel steeds beter in het schatten van iemands inkomen. Dat heeft toch te maken met alle informatie en de gegevens die je kunt verzamelen, en het verbinden van gegevens aan gebeurtenissen in levens. We hebben nu bijvoorbeeld met DUO afspraken gemaakt. Iemand die uit de studiefinanciering gaat en de arbeidsmarkt betreedt, heeft gegarandeerd een ander inkomen en dus ook een ander schattingsinkomen. Attendeer die mensen daar even op, dan voorkom je dat ze later een terugbetaling krijgen opgelegd. Dat geldt ook voor mensen die met pensioen gaan. Zo zie je dat we steeds beter worden in het schatten van dat inkomen, waardoor er minder terugvorderingen komen en dus ook het probleem minder wordt. Dat zijn we dus aan het voorkomen. Wij als Belastingdienst onderschrijven natuurlijk de Rijksincassovisie volledig, maar in alle samenwerkingsverbanden in dezelfde massaliteit meedoen, is ingewikkeld, en wel om twee redenen. De eerste is die massaliteit. Wij komen altijd meteen met zulke grote volumes aanzetten dat de verhouding zoek is. Het tweede aspect is natuurlijk toch de privacy – het is net ook al gememoreerd – omdat in de fiscaliteit natuurlijk wel extra waarborgen voor de privacy vereist zijn, logischerwijs. Gegeven het feit dat wij als Belastingdienst verschrikkelijk veel informatie hebben, moeten we daar ook heel zorgvuldig mee omgaan. Tot zover.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan is het woord aan de heer Van Delden van de SVB.

De heer Van Delden:

Ook ik dank voor de uitnodiging. De SVB bedient zo'n 5,5 miljoen burgers in Nederland en daarbuiten. Wij voeren een aantal grote regelingen uit. De AOW en de kinderbijslag zijn de bekendste, maar we voeren ook een aantal afgeleide regelingen uit zoals de dubbele kinderbijslag en andere varianten, evenals een aantal zelfstandige regelingen, ook in het zorgdomein. Wij zijn een grote betaler: wij betalen per jaar ruim 40 miljard euro uit. De SVB zelf is niet een heel grote schuldeiser, relatief gezien, maar onze 1.500 medewerkers die onze klanten spreken, zien wel heel veel gebeuren en kunnen dan ook veel betekenen.

De organisatie is intrinsiek gemotiveerd om schulden te helpen voorkomen en op te lossen als ze er al zijn. Dat is een onderwerp dat we veel besproken hebben in onze locaties en dat daar ook echt leeft. We werken vanuit tien locaties om dicht bij burgers te zijn. Elke locatie heeft een werkplaats voor problematische schulden, waar een aantal medewerkers daar echt invulling aan geeft. Onze lijn is dat we eigenlijk altijd contact opnemen als er een schuld lijkt te ontstaan of ontstaan is. Dus als er iets aan de hand is, bellen we burgers eigenlijk altijd wel op. We willen proberen om daar als één overheid aan te werken en om burgers te helpen weer in control van hun leven te komen en met name weer de regie te pakken op hun financiële leven. Indien nodig willen we hen heel snel koppelen aan de schuldhulpverlening.

Wat ons opgevallen is – die ervaring hebben de collega's ongetwijfeld ook – is dat mensen die in de schulden zitten, zichzelf moeilijk bereikbaar maken, bewust of onbewust. Heel vaak lukt het dus niet om ze op te bellen. Daarom hebben we een pilot gedaan waarbij we mensen waar we geen nummer van konden vinden of die niet opnamen, een ansichtkaart stuurden met de vraag of zij óns wilden bellen. Dat blijkt buitengewoon goed te werken. Mensen maken geen post meer open. Enveloppen gaan in een grote zak. Maar een ansichtkaart is interessant. Die draai je om. Dan zie je de uitnodiging om te bellen en een heel groot percentage van die mensen belt ons terug. Dan kunnen we daar iets mee gaan doen.

Ons leitmotiv is dat wij bestaanszekerheid willen verschaffen aan burgers en dat we er zeer op gespist zijn, dat die mensen de regie moeten houden over hun leven of dat ze die weer terug kunnen pakken. Dat doen we eigenlijk langs drie lijnen. Lijn één is: als er schulden zijn of als die acuut dreigen te ontstaan – ik zei het al – dan nemen wij contact op en bellen even, of we sturen dat kaartje. Of we bellen met een gemeentelijk sociaal wijkteam en kijken of zij die mensen thuis kunnen bezoeken om zo in contact te komen met ze. Dan proberen we altijd ze te koppelen aan schuldhulpverlening. Soms is dat niet eens nodig en kun je mensen rechtstreeks wijzen op het risico dat ontstaan is bij een beslaglegging, waarop ze zelf orde op zaken gaan stellen. Maar het in contact treden is een belangrijke activiteit.

De tweede lijn die we nastreven, is het voorkomen van schulden, met name door het niet-gebruik van regelingen terug te dringen. Een aantal van onze regelingen moet echt aangevraagd worden en kan niet van rechtswege verstrekt worden. Ik noem als voorbeeld even de AIO, de aanvullende inkomensvoorziening ouderen, voor mensen die onvoldoende AOW hebben opgebouwd. Een deel van die groep vraagt dat niet aan. Als ze het later wel aanvragen, zitten ze vaak al in de schulden en dan kunnen we dat niet meer goedmaken, want de wet kent geen terugwerkende kracht. Wat we dus proberen, is actief te zoeken naar mensen die niet aanvragen, om ze te bewegen die aanvraag toch te doen, want dan ontstaat die schuld niet. Hetzelfde doen we met de AOW. We proberen mensen echt te stimuleren om die aan te vragen en als we ze niet zien, gaan we rappelleren en ze stimuleren.

De derde lijn is dat wij proberen om klanten actief te helpen geen onbedoelde fouten te maken. Het is al eerder gezegd: het stelsel is af en toe best ingewikkeld. Mensen kunnen niet altijd alles overzien. Wij proberen dus mensen te bereiken zodat ze geen fouten maken. Een voorbeeld: als mensen al heel lang AOW hebben, vergeten ze ook dat ze het moeten doorgeven als er iets verandert in de gezinssamenstelling of in het huishouden. Dus wat we op dit moment doen, is burgers brieven sturen of ze anderszins proberen te benaderen, van: let op, als er iets verandert in je leven, bel ons dan even. Of stuur een brief of meld je via internet. Maar pas op, want als je het niet doet, heb je een probleem. Dat klinkt een beetje onaardig, maar het is eigenlijk een serviceverlening om te voorkomen dat mensen in de schulden komen.

Wat we graag zouden willen – en dat sluit goed aan bij wat ik de collega's heb horen zeggen – is wat ruimte om te gaan experimenteren in het spannende gebied van enerzijds de privacybelangen en anderzijds één overheid die gezamenlijk kan optreden en klanten heel vroeg kan benaderen en kan helpen. Een aantal dingen zijn belangrijk. Ten eerste zouden we graag meer gegevens willen delen, om bijvoorbeeld de mensen te bereiken die de AIO niet aanvragen. Hoe vind je die dan in zo'n stad? Als mensen óns niet vinden, hoe vinden wij hen dan? Het tweede is het verbreden van onze wettelijke opdracht. De SVB kent niet in haar opdracht de taak om schulden of armoede te voorkomen. We zijn nu met ons ministerie druk aan het werk om het wel zo ver te krijgen, maar we zouden dat graag als onze wettelijke opdracht willen hebben. Ten slotte zouden we graag willen kunnen meewerken aan elke minnelijke schuldre-

geling. Daaraan ontbreekt dan het probleem van de boetes. We zouden daar graag wat experimenteeruimte op krijgen. De SVB is, zoals ik al zei, een relatief kleine groep, maar als we dat met z'n allen zouden mogen doen, dan zou het volume mega toenemen en zouden we heel veel kunnen bereiken.

Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. U maakt mij wel nieuwsgierig wat er op die ansichtkaart staat afgebeeld die u stuurt.

De heer Van Delden:

Ik zal zorgen dat u er eentje krijgt. Maar u hoeft dan niet terug te bellen. Het gaat alleen om het kaartje.

De voorzitter:

Kijk eens aan! Dan zal ik daarover rapporteren. Dank u wel. Dan is tot slot het woord aan mevrouw Lazeroms van het UWV.

Mevrouw Lazeroms:

Ook dank voor de uitnodiging. De schuldenproblematiek is iets wat ons allemaal ter harte gaat, iedereen hier in deze zaal. In zo'n situatie zitten, is iets wat je mensen gewoon niet aan wilt doen. Mensen komen bij het UWV omdat ze een uitkering hebben bij het UWV. We zijn een uitkeringsinstantie. Dat betekent in eerste instantie dat we dus ook bij best veel burgers beslag leggen. Vanwege die uitkering komt dat veelvuldig voor. Daarnaast verstrekken wij ook zelf uitkeringen, door bevoorschotting of door de Wet werk en zekerheid, waardoor het voor mensen echt belangrijk is om op de eerste dag van de maand hun inkomen door te geven. Dan hebben zij hun loonstrookje nog niet en daarom is dat niet altijd helemaal passend.

In die zin is het ook een soort van bevoorschotting en eigenlijk is bevoorschotting iets wat je niet zou moeten willen, omdat het je later weer in de problemen kan brengen. Toch begrijp ik de reactie wel van mensen die direct op de eerste dag van de maand hun uitkering aanvragen, want doe je dat pas een dag later, dan krijg je ook je uitkering een dag later.

Mensen zijn op hun best als zij met werk kunnen deelnemen aan de samenleving. Dat merk je gewoon. Als mensen met werk kunnen deelnemen aan de samenleving, voelen ze zich beter en gaat het beter. Wanneer mensen daarentegen in de schulden verkeren, lukt het juist minder. Dat geldt ook voor het zoeken naar een baan. Als je in een soort paniek verkeert, is het best wel lastig om nog verstandige besluiten te nemen. Niet dat mensen dan ineens dom worden, maar ze gaan soms voor de kortetermijnwinst – al levert die misschien juist weer extra schulden op – in plaats van het verstandige te doen. Jij en ik denken dan misschien: ik had het anders gedaan, maar ik weet niet of dat ook nog het geval zou zijn als wij in die situatie zouden zitten. Je wilt op dat moment eigenlijk je problemen het hoofd bieden.

Wat doen wij als UWV? Wij zijn verplicht om uitkeringen die te veel betaald zijn, die te hoog of onterecht zijn uitgekeerd, terug te vorderen, met boetes. Dat doen wij ook. Tegelijkertijd willen we dat wel doen met een maatschappelijke bril op. We proberen te werken aan werkbare afspraken voor de klant, om te kijken wat iemand kan. We proberen contact op te nemen om te zien wat mensen zelf kunnen terugbetalen; we houden rekening met de afloscapaciteit. Ook respecteren we natuurlijk de beslagvrije voet. We leggen geen bankbeslag, wat denk ik ook een heel belangrijke is. We mogen – het is hier al een aantal keren langsgesproken – niet meewerken met fraude. Ik vind dat eigenlijk vanzelfsprekend. Als er echt sprake is van fraude: jammer, maar helaas, dan moeten mensen zelf

maar op de blaren zitten. Maar vaak – ik zou zeggen: in de meeste gevallen – gaat het eigenlijk om vergissingen. Als er sprake is van vergissingen, bijvoorbeeld rondom de informatieplicht, dan kunnen wij niet meewerken. Dat lijkt een klein iets, maar wij kunnen daarin niet meewerken.

Voor ons is samenwerking met andere partijen ook van belang. Dat komt zo meteen nog. Wij hebben binnen UWV een apart belteam. Dat zit in Goes bij ons callcenter en is gespecialiseerd om contact te hebben met mensen die in de schulden zitten. Als onze mensen merken dat wij klanten hebben die in de schulden zitten, dan vragen wij hen of het goed is dat het team in Goes contact met hen opneemt, omdat die gespecialiseerd zijn in wat we voor mensen kunnen doen. Wij kunnen als UWV natuurlijk kijken wat wij zelf kunnen doen, met een goede aflossingsregeling et cetera, maar vaak gaat het ook om schulden bij anderen. Vanwege het beslag dat wij leggen, kunnen we dat ook zien. Dan wijzen we de persoon in kwestie erop dat ze contact kunnen opnemen met de gemeente of met Schuld-HulpMaatje of met andere organisaties die mensen verder kunnen helpen. Om privacyredenen mogen we daar niet zelf contact mee opnemen. Dat is wat wij graag doen.

Ik denk dat wij met elkaar nog wat stappen zouden kunnen maken op het gebied van gegevensuitwisseling en op het gebied van wetgeving die er niet toe leidt dat er later teruggevorderd moet worden, omdat er een voorschot is gegeven. Dus ik kijk uit naar deze middag.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Hartelijk dank. Dan gaan we nu over naar de Kamer. Ik stel voor dat we allemaal onze vragen stellen, dat die vragen door u worden meegeschreven en dan krijgt u de gelegenheid om te antwoorden. Ik geef als eerste het woord aan de heer Peters. Dit is formeel het blok Invulling maatschappelijk verantwoorde incasso. Onze gasten hebben in hun inleiding de onderwerpen wat laten overlappen en dat vind ik geen enkel probleem. Volgens mij moeten we daar niet te rigide in zijn. Stelt u gewoon uw twee belangrijkste vragen en dan kijken we daarna verder.

De heer **Peters** (CDA):

Dank u wel, voorzitter. Eerste vraag dan eigenlijk aan het CAK, maar er waren meer mensen die het hadden over de moeilijkheden in verband met het uitwisselen van informatie en de privacy. Nu heb ik daar binnen gemeenteland ook wel mee te maken gehad en daar zegt men eigenlijk: als het niet echt expliciet bij wet verboden is, dan mag het wel, of in ieder geval dan zou het moeten mogen. Zou u wat meer woorden kunnen vuilmaken aan de privacy en wilt u ons ook aangeven waar die echt hindert, zodat we daar eventueel iets mee zouden kunnen?

Dan heb ik een vraag voor het CJIB, als het mag. Het ging om het voorkomen van problematische schulden. Ik vind het fantastisch om te horen dat u proactief bent, want vanuit de burger gezien is de overheid één grote partij die met 85 monden kan praten. Dat is niet altijd even makkelijk. Maar in ieder geval ben ik blij dat jullie er allemaal zo in zitten, maar mijn vraag is: zijn er rode lampen in het systeem? Al doe je je best, gaat er een alarm af als er ergens toch iets gebeurt wat niet de bedoeling was? Valt dat dan automatisch op of niet? Zo niet, dan zouden we daar misschien wat aan kunnen doen.

Dan nog een vraag aan DUO. U heeft succesvolle experimenten gedaan. U zegt ook: het vergt een investering, maar die betekent dan ook dat we meer kunnen innen. Volgens mij betekent dat dat je de investering terug kunt verdienen. Dan vraag ik mij af waarom je dat niet volledig doet. Of gaat u dat wel doen? Dat zou ook nog kunnen.

Nu moet ik kiezen. Ik hoor dat er nog een tweede ronde komt. Gaat u dan maar door, voorzitter.

De voorzitter:

Dan is het woord aan de heer De Lange.

De heer De Lange (VVD):

Dank aan u allen voor de brede toelichting. Het wordt volgens mij wel erg helder dat u ook aan het kijken bent hoe u kunt omgaan met de brede schuldenaanpak en de rol die jullie daarin hebben. Nu is er natuurlijk een brede Rijksincassovisie en ik hoorde de heer Uijenbroek zeggen: voor de Belastingdienst is het toch lastig om daar nog aan mee te doen, omdat wij qua volume heel groot zijn en er ook rondom de privacy nogal wat ingewikkeldheden liggen. Nu weet ik dat een aantal partijen wel meedoet om ervoor te zorgen dat uiteindelijk, als het op incasso aankomt, er een deurwaarder komt namens alle partijen. Kunt u toch nog wat specifiekere zijn daarover? In hoeverre wordt is er nu nog beweging in de richting van het einddoel van één aanspreekpunt voor een incasso vanuit de rijksoverheid?

De voorzitter:

Dank u. De heer Raemakers.

De heer Raemakers (D66):

Dank aan alle sprekers dat zij hier vandaag zijn. Ik heb een vraag aan het CJIB en een vraag aan de Sociale Verzekeringsbank. Allereerst het CJIB. Ik heb natuurlijk ook het position paper gelezen. Daarin staat dat het CJIB meewerkt aan schuldhulpverleningstrajecten, zoals MSNP, de minnelijke schuldhulpverlening, en WSNP-trajecten. Indien een schuldenaar het traject dan positief doorloopt, kan hij of zij na drie jaar schuldenvrij zijn. Dan staat eronder dat het bij WAHV-boetes alleen maar gaat over de restschuld en niet over eventuele nieuwe boetes. Zou meneer Hazelhoff eens kunnen schetsen wat er gebeurt wanneer je als CJIB gaat meewerken aan zo'n traject? Stel, een burger heeft een verkeersboete van € 200. Die is verhoogd omdat de burger niet betaalt, eerst met 50%, dan 150%, uiteindelijk komt dat bedrag op € 600 uit. Betekent dat dan dat die € 600 aan de voorkant al deels wordt kwijtgescholden, of na drie jaar? Of moet die burger alleen die € 200 betalen, of ook al die verhogingen? En verschilt dat dan bij het minnelijke schuldtraject en bij het wettelijke schuldtraject? Ik ben gewoon benieuwd hoe het gaat in de praktijk. Dat is misschien een brede vraag, maar u kunt daar vast wel op ingaan. Aan de heer Van Delden van de Sociale Verzekeringsbank: u benoemt ook dat je soms als SVB niet kunt afwijken van de regelgeving omdat een mededelingsplicht niet is nagekomen. Ook anderen van u hebben dat benoemd of hebben dat in een position paper genoteerd. Daar zijn wij als Den Haag natuurlijk ook een beetje schuldig aan, want wij hebben in wetgeving opgenomen: als dit en dit het geval is, moet er streng op worden gehandhaafd. Wat zou voor u – dit geldt ook voor de anderen – als er bewust een mededelingsplicht niet is nagekomen en je dus eigenlijk niet kunt meewerken aan een maatwerkoplossing, eventueel een andere, alternatieve oplossing zijn waardoor we die mensen wel beter kunnen helpen? Heeft u daar ideeën voor? Of zegt u: wetgever, u bent aan zet en u moet hier wetten of regels voor aanpassen? En zo ja, welke dan?

De voorzitter:

Dank u. De heer Renkema.

De heer Renkema (GroenLinks):

Dank u wel. Het is fijn dat zoveel overheidsorganisaties hier zitten. Tegelijkertijd zegt het ook wel weer wat dat er zoveel organisaties zijn die onze burgers én geld overmaken én dat ook weer innen en terugvorderen. En dan zijn we nog niet eens compleet vanmiddag! Dus dat doet mij er ook wel over nadenken waar het ook eenvoudiger kan, überhaupt al in de

hele architectuur van onze toeslagen. Als je kind 18 wordt, dan stopt de kinderbijslag. Daar hoef je niks voor te doen. Dat is simpel: het kind wordt 18 en dan komt er minder geld op de rekening. Maar in heel wat van de andere situaties moet een burger allerlei zaken gaan regelen.

Ik heb drie vragen die ik aan u wilde stellen. Ze zijn nogal breed en niet zo gericht aan één van de organisaties. Over privacy schrijven jullie allemaal iets en de meesten spreken er ook over vanmiddag. Toch zou ik daar nog wel iets meer van willen weten. Ik hoor net dat DUO het wel doorgeeft als de studiefinanciering stopt en dat de Belastingdienst dan weet dat er een ander inkomen moet worden gehanteerd. Dat is een administratieve overgang, terwijl het uitwisselen van gegevens, dat door een aantal van u wordt genoemd, niet kan. Ik zou net wat meer diepgang willen hebben op dat aspect van privacy.

Verder vroeg ik mij af wat jullie vinden van de preferente positie van de overheid bij schuldsaneringstrajecten. Daar zijn ook andere schuldeisers: woningbouwcorporaties, bedrijven, zorgverzekeraars. Hoe kijken jullie naar je eigen positie? De overheid heeft daarin een andere positie dan andere schuldeisers en daar heb ik eigenlijk nog niks over gehoord. Het derde is het bankbeslag. Als de overheid rechtstreeks vordert van iemands rekening, dan gaat dat heel ver. Ik hoorde volgens mij mevrouw Lazeroms van het UWV zeggen dat jullie dat niet doen. Ik vroeg mij af hoe dat bij de andere organisaties zit.

De voorzitter:

Dank. Dan heb ik zelf nog een vraag aan de heer Uijlenbroek van de Belastingdienst, die zei: we hebben nu eenmaal het toeslagensysteem. Kan dat beter? Helpt het bijvoorbeeld als toeslagen direct aan instanties worden overgemaakt, of niet? Heeft u andere ideeën hoe dat anders zou kunnen? Spreekt u vooral vrijuit, zou ik zeggen, wij moeten ervan leren. De heer Van Delden zei: wij bellen als er iets aan de hand is bij een cliënt. Ik vraag aan de andere mensen: doet u dat ook? Bijvoorbeeld ook aan de heer Uijlenbroek, want die zei: moeilijke gevallen bellen niet zo snel. Maar dan is het dus andersom. Heeft u ook wel eens overwogen om zelf te bellen? Dat is misschien ook een vraag aan het CJIB, met name bij de niet-kunners. Daar gaat het denk ik om.

Dan mag u nu gaan antwoorden. Ik stel voor dat we het rijtje afgaan. Dat betekent dat de heer Hoefsmit mag beginnen.

De heer Hoefsmit:

Ik denk dat ik ook wel wat breder namens anderen praat over de hele privacy, die denk ik zo ook nog wel aan de orde komt. Waar wij natuurlijk mee worstelen, is dat privacy een groot goed is. Dat heb ik ook gezegd. Dat is van invloed op de persoonlijke levenssfeer. Wij zijn al heel lang in gesprek met de Autoriteit Persoonsgegevens. Ik weet dat die «AP» heet, maar het gaat om persoonsbescherming. Daar hoorden we steeds het verhaal, dat ook iedere keer verandert: «We zijn als overheid wel een machtsblok naar de burger toe. Daar moet je dus heel erg mee oppassen, want voordat je het weet, gebeurt er wat met dingen die je niet beoogd hebt». Mijn tegenvraag is dan: maar Google is misschien een groter machtsblok? Dat is een ander verhaal.

We zijn nu ook in dat kader met het CBS, de AP en ook met de Ombudsman een traject gestart om te kijken hoe we nou toch vroegsignalering kunnen doen en eigenlijk preventie kunnen plegen door nóg meer signalen te krijgen dat er iets aan de hand zou kunnen zijn. Het leuke is, dat dat gebeurt in het Kloosterhoeveberaad, een samenwerking tussen de grote organisaties, zoals deze, en de grote gemeenten, waar we met elkaar bekijken hoe we ermee om zouden kunnen gaan om wel die vroegsignalering te gebruiken. Daarbij zoekt het CBS uit wat nou voor ons belangrijke voorspellertjes zijn dat iets fout gaat en kijkt de AP mee op het

punt: maar hoe zouden we het kunnen regelen dat jullie dat mogen doen, en dat dat ook op een fatsoenlijke manier gebeurt?

Geloof me, wij zijn hier allemaal beducht voor die hele privacy, maar we zeggen wel: we zullen nu stappen moeten nemen, ook in het kader van de privacy, om het te mogen doen.

Als u het erover heeft dat het bij wet is geregeld, antwoord ik dat bij ons bij wet is geregeld dat we het mogen doen. Maar dat geldt niet voor mijn collega's. Ik denk dat we die kant wel op zullen moeten, om dat te doen. Als ik het heb over één voorspellertje voor ons allemaal, dan is het dat een schuldenaar per definitie begint met het niet-betalen van zijn zorgpremie. Zorg is namelijk in meerdere opzichten verzekerd. Daarmee hebben mijn collega's misschien al meteen een triggertje om te zeggen: als het bij Daan niet gebeurt, moeten we eens even kijken hoe het hier gaat; hebben wij dan te maken met schulden? Dat zou voor het CJIB gelden, maar ook voor anderen. Het is bij wet geregeld. Langzamerhand hebben we met de AP ook het gesprek waarin die uiteindelijk zegt: als jullie een handtekening krijgen van de burger dat jullie zijn gegevens mogen gebruiken om dit soort dingen te voorkomen, dan mag dat. Met een belangrijke mits: als jullie iets tegenkomen over die burger wat negatief is, fraude of wat dan ook, dan moet je hem meteen schrappen, want dan ga je echt in de invloedssfeer van de mensen zitten; dat mag niet, dat kan niet en dat zal niet. Heb ik het zo afdoende besproken?

De heer **Peters** (CDA):

Als ik heel kort nog mag, voorzitter. Ik vond het argument van de overheid als machtsblok wel apart, want dat is natuurlijk net zo'n groot machtsblok, al deel je die overheid door vijftien; dat maakt natuurlijk helemaal niks uit. Voor zo'n burger is het alleen maar ellendig dat het gesplitst is in vijftien, zeker als die onderdelen niet meedelen waardoor het fout gaat. Dat noemden we net proportionaliteit, geloof ik. Als het probleem groot genoeg wordt, dan zou je over bepaalde grenzen heen moeten kunnen stappen. Mijn concrete vraag aan u is dan: als het bij u wettelijk mag en we eigenlijk met z'n allen vinden dat het zou moeten en er ook in die richting gewerkt wordt, kan ik dan nog iets doen om dat te bespoedigen? En wat dan?

De heer **Hoefsmit**:

Heel graag. Dat mogen de anderen ook beantwoorden, hoor. Op wetsniveau moeten er bij jullie dingen worden veranderd waardoor het ineens wel kan en mag. Het is best een ingewikkelde materie om dat voor elkaar te krijgen, dat hebben we ook wel door. Maar ik ben het er wel mee eens, de wetten moeten daarop worden aangepast om dat mogelijk te maken.

De heer **Peters** (CDA):

Als de bedoeling van ons allemaal is dat het mag, en dat vinden we eigenlijk allemaal, dan moet de wet het volgens mij regelen vanuit de bedoelingen. Ik zal kijken wat ik daaraan kan doen.

De heer **Hoefsmit**:

Ik denk dat u genoeg hebt gehoord dat wij allemaal willen dat dit wel op een gegeven moment kunnen doen, in een veilige omgeving, met privacy en alles eromheen goed bedacht. Maar zoals het nu gaat, hebben we onvoldoende zicht op schuldenaren in Nederland en kunnen we met elkaar gewoon onvoldoende dat probleem de nek omdraaien. Daardoor brengen we steeds weer mensen in de problemen, want het gaat maar door en door, terwijl het eruit komen steeds lastiger wordt. Daar helpen wij helaas aan mee en dat moet stoppen, vind ik. Ik mocht vrij praten, dus bij dezen.

De voorzitter:

Ja, dat wordt zeer gewaardeerd, dank u wel. Dan is het woord aan de heer Hazelhoff.

De heer Hazelhoff:

Een aantal vragen van verschillende orde. Daar ga ik graag op in. Allereerst toch nog even een schets. Wij hebben te maken met ongeveer 10 miljoen soorten boetes, niet allemaal individuen maar laten we aannemen dat een behoorlijk deel ook wel aparte individuen zijn. Die betalen over het algemeen ook, dus ik pak even de kant van de niet-kunnen. Daarnaast is er, dat is door andere collega's hier ook gezegd, nog een behoorlijk kleine groep, die juist in de schuldenproblematiek zit. Daar hebben we het hier ook over.

Als je het hebt over de rode lampen waar net op geduid werd, zien we dan ook de vroegsignalering of hoe je het zou willen zien? Stap voor stap krijgen we daar beter zicht op. Maar dat is nog niet zo op die manier ingeregeld. We kunnen het dus wel zien als iemand vaker voor een boete in het systeem komt, maar op het moment dat het vastloopt, zien we pas echt of er meer is en wat het dan precies is. En pas dan krijg je ook wat ik zo-even als de maatwerk aanpak schetste. Die proberen we zo vroeg mogelijk in het proces al te krijgen, zodat we voordat iemand naar de deurwaarder gaat – dat is eigenlijk al na de eerste vordering en de eerste en tweede aanmaning – dan in ieder geval zicht hebben op wat er speelt rond deze persoon. Dat is nog even alleen maar binnen het CJIB, dus nog niet eens in samenwerking met de collega's hier.

Op basis daarvan, om een andere vraag te beantwoorden, gaan wij dus nu ook bellen, ook vooraf: «Wat is er aan de hand? U hebt in het verleden wel eens betaald en nu niet». Of: «U hebt helemaal nog niet betaald, wat speelt er?» Als de situatie heel ernstig is, en dat kan in heel veel gevallen ook zo zijn, dan brengen we het over naar het team dat wij het «maatwerkteam» noemen, om te kijken of wij andere maatregelen kunnen treffen, ofwel zelf, ofwel in samenwerking met gemeente of schuldhulpverleners. Actief, dus niet afwachten, maar we proberen de burger daar ook in te helpen.

Een ander punt dat ook werd genoemd, is hoe het dan zit met die schuldsanering. De bedoeling is, en dat doen wij dus ook met regelmaat, dat de hele Mulderboete meegenomen kan worden en na die periode van drie jaar ook daadwerkelijk afgerond kan worden. Je gaat er dan inderdaad wel van uit dat er geen andere boetes zijn. Het strafrechtdeel valt er volledig buiten. Dat is natuurlijk toch een beetje het verschil dat ik met mijn collega's hier heb. Uiteindelijk gaat het natuurlijk wel vaak ook om strafrechtelijke zaken. De inningspercentages zijn daar ietsje lager dan bij de wet-Mulder, dus je zit ook vaak wel in een domein waar het strafrecht ook nog weer prevaleert. Wat dan betekent dat je niet in alle minnelijke trajecten mee kunt op basis van de wet die nu hebben. Bellen heb ik genoemd. Zijn er nog andere onderwerpen die van belang zijn? Het is wel zo-even genoemd: het samen optrekken richting een deurwaarder betekent feitelijk ook dat je, voordat je naar de deurwaarder toe zou gaan, ook zelf gezamenlijk het overzicht wilt hebben van wat er speelt rondom deze persoon. Het CJIB vervult die rol nu richting de deurwaarder en zou daar nog best één of twee stappen meer in kunnen doen. Daar hebben wij, in het Kloosterhoeveberaad dat al een paar keer werd genoemd, ook de mogelijkheid om dat met elkaar te verkennen.

De voorzitter:

Dank u wel. De heer Raemakers.

De heer Raemakers (D66):

Nog heel over dat minnelijke schuldtraject. We horen vaker van gemeenten, maar ook van burgers, die zeggen dat die schuld zo hoog is

opgelopen bij het CJIB en die ervan uitgaan dat ze dan geen nieuwe boetes krijgen. Stel, ze hebben bijvoorbeeld drie boetes gehad van € 200, die ze allemaal niet konden betalen. Dus die zijn allemaal € 600 geworden. Dan is dat in totaal € 1.800. Het is even een voorbeeldje. Gaat u dan met zo iemand om de tafel zitten en zegt u: je bent met een minnelijk schuldhulptraject bezig, je hebt eigenlijk € 1.800 aan boetes bij ons uitstaan, als je er nou € 500 van betaalt, dan is het goed en dan werken wij mee aan het schuldentraject? Gaat het bijvoorbeeld zo, of moet je altijd toch bepaalde bedragen afbetaald hebben? Dat is wat ik gewoon niet helder heb.

De heer **Hazelhoff**:

Bij de wet-Mulder gaat het ongeveer zo. Dan de strafrechtzaken. Misschien nog even een tekst vooraf. Vroeger, enkele jaren geleden nog, was het vrijwel onmogelijk om een betalingsregeling te treffen. Die mogelijkheid is er nu wel. Wat nu ook mogelijk is, is dat gedurende een periode van ongeveer een halfjaar de hele inning eigenlijk wordt opgeschort. Ik kan dus geen generiek antwoord geven op deze vraag, omdat ze juist maatwerkgericht zijn. Het CJIB is natuurlijk in eerste instantie een organisatie die heel strak, efficiënt zo je wilt, zorgt dat die strafrechtzaken en ook de Mulderzaken goed geïnd worden. Juist ook in dat individuele domein verwacht je maatwerk en dan kan het dus ook verschillend worden aangepakt.

De heer **Renkema** (GroenLinks):

Ik had nog even een vraag. U zei net in uw bijdrage dat u nog een aantal dingen meer zou kunnen doen en dat u daarover overleg voert met andere organisaties. Feitelijk bent u hier de enige organisatie die als incassobureau wordt benoemd. Zouden alle andere organisaties dat deel van het werk niet bij u kunnen neerleggen?

De heer **Hazelhoff**:

Eigenlijk is dat wat er momenteel gebeurt. Stap voor stap sluiten steeds meer organisaties zich aan om een vordering via het CJIB aan te brengen bij de geselecteerde deurwaarders. In zoverre is die lijn wel al ingezet. En of die dan ver genoeg is? Ik loop er nu twee of tweeënhalve maand rond. Ik vind het wel een heel veelbelovende aanpak. Daarmee krijg je dus ook een veel beter overzicht. Mijn gevoel daarbij is dat je dan als burger in ieder geval «one single point of contact» hebt, zoals dat zo mooi in het Nederlands heet: één contactpunt.

De heer **Renkema** (GroenLinks):

Ik zou de vraag of het al ver genoeg is en of het een goede richting is ook graag aan de andere organisaties willen stellen.

De **voorzitter**:

Wilt u daar nog wat over zeggen, meneer Hoefsmit?

De heer **Hoefsmit**:

Een van de punten die ook hier van belang zijn, is dat je ook al in de fase voor het überhaupt bij jou binnen is het minnelijk beheer kunt doen en dus ook minnelijk kunt afstemmen met elkaar om te kijken hoe je nou eigenlijk omgaat met die klant en wie er dan met die klant omgaat. Kan dat ook iemand namens ons zijn die het voor iedereen doet of is het toch de gemeente die dat doet? Dan heb je wel het zicht op dat minnelijk beheer dat iedereen doet – ik heb het over de burger, hè – waarin de burger centraal staat en wij kijken wat wij om hem heen kunnen doen, zodat het opgelost kan worden.

Is dat een aanvulling?

De voorzitter:

Dan gaan we door met de heer Schutte.

De heer Schutte:

Er was één specifieke vraag voor DUO. Die heeft te maken met de experimenten, hoe we dat structureel kunnen doen. Ik denk dat daar een klein stukje historie bij hoort. Een aantal jaren geleden was natuurlijk het adagium in het beleid van de rijksoverheid om 100% digitaal zijn of ten minste bijna 100% digitaal. Nu merken we dat dat niet helemaal lukt, dus ik denk dat we nu op een soort kantelpunt zitten en moeten kijken hoe je dat dan wel op een goede manier doet. We hebben wat experimenten gedaan, bijvoorbeeld mensen die in de aflofase terecht komen en die na twee maanden nog niet aan het aflossen zijn gelijk te bellen en mensen die wat later zitten en betalingsachterstanden hebben te bellen en daarmee een betalingsregeling te treffen. We hebben ook onvindbare debiteuren, bijvoorbeeld debiteuren die nu in het buitenland wonen of van wie we het telefoonnummer niet meer kennen omdat die al drie keer gewisseld zijn. Dat komt ook heel vaak voor. Daar hebben een speciaal team voor neergezet dat via social media die mensen allemaal weer probeert op te sporen, maar dat kost behoorlijk wat inzet.

Waar we nu mee bezig zijn voor de toekomst – dat was uw vraag – is met het uitwerken van een soort businesscase om te laten zien welke inzet je nou extra moet plegen op die groepen om die persoonlijke benadering en dat maatwerk te kunnen leveren en wat het oplevert. Uit de experimenten blijkt dat je als je daar bij wijze van spreken 1 miljoen op inzet het vijf- of zesvoudige daarvan terughaalet, buiten het feit dat je die groep ook veel beter bedient en veel beter helpt. Wij hopen nu dat we samen met ons kerndepartement, het Ministerie van Onderwijs, en het Ministerie van Financiën een businesscase kunnen uitwerken en dat we daar structureel goed mee aan de gang kunnen, zodat we die persoonlijke benadering echt kunnen inzetten voor die groep die het nodig heeft.

Dat was de specifieke vraag. Rondom incasso proberen wij nu zo veel mogelijk op te trekken met het CJIB. Er was nog een vraag aan ons allen over het leggen van bankbeslag. Dat doen wij niet als DUO. Tot zover.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan de heer Uijlenbroek.

De heer Uijlenbroek:

Ik ga eerst in op de vraag van de heer De Lange over de Rijksincassovisie en hoe de Belastingdienst daar nu in zit. De Rijksincassovisie krijgt nu natuurlijk zijn beslag in de deurwaarderfase, dus zeg maar helemaal aan het einde van het hele invorderingsproces. De Belastingdienst doet mee aan de totstandkoming van het brede beslagregister, want het is belangrijk dat andere partijen onze beslagleggingen kennen en omgekeerd. Wij doen aan bankbeslag. Wij doen aan alle vormen van beslag die je maar kunt verzinnen. Dat is ook inherent aan het werk dat wij doen. Overigens weer niet alleen voor particulieren, maar ook voor bedrijven, zzp'ers en alle mengvormen en tussenvarianten die je daarin kunt bedenken.

Ik ga meteen even door op de vraag die werd gesteld over hoe ver je nu kunt gaan met die Rijksincassovisie. Dan ga ik even terug in de tijd. In mijn vorige functie als directeur-generaal Organisatie Bedrijfsvoering Rijk heb ik meegewerkt aan het programma Compacte Rijksdienst, waar ook de Rijksincassovisie eigenlijk in zat. Daar is die eigenlijk een beetje begonnen. Toen ging hij eigenlijk veel verder. De ambitie was om het niet alleen te doen voor de deurwaarderfase, maar voor het totaal van het invorderingsproces. Dat was een beetje vanuit de gedachte: de gemeente is, zeg sinds de eeuwwisseling, over het algemeen in staat om één totaalaanslag van alle gemeentelijke lasten op te leggen en waarom

kunnen wij dat niet als rijksoverheid? Dat is een beetje dromen en ver vooruitkijken. Ik ben me er heel erg van bewust dat dat een lange weg is, als het die weg op zou gaan, maar vanuit burgerperspectief zou dat een heel logische zijn.

Er wordt nu gewerkt aan de deurwaarderfase, wat zeg maar het laatste stukje is van het hele invorderingsproces. De Belastingdienst int in zijn eentje meer dan alle publieke schuldeisers bij elkaar. Dat betekent dat wij ook in aantallen invorderingen altijd meteen mega zijn. Wij hadden bijvoorbeeld in 2017 31.000 voorstellen voor een minnelijke schikking. In grote percentages daarvan wordt daar gewoon in bewilligd, oplopend tot 90%. Die omvang maakt dat als je in een systeem zou stappen, dat systeem dat op de een of andere manier wel zou moeten kunnen dragen. Zo ver zijn we gewoon nog niet in de samenwerking tussen alle overheidsinstanties. De Rijksincassovisie en de samenwerking in de deurwaarderfase is wel een heel goed begin daarvan, denk ik. Vandaaruit kun je het laten groeien.

Dat is ook de reactie op de vraag hoe ver je gaat als Belastingdienst met die Rijksincassovisie. Dat is maximaal meedoen, met tegelijkertijd wel de begrenzing die er is. Dan loop je ook weer tegen de privacy aan. Even ter verduidelijking van het punt van de heer Renkema over de casus die wij met DUO hebben. Wij wisselen daar geen informatie voor uit. Wat wij hebben afgesproken, is dat als DUO als die ziet dat iemand stopt met de studiefinanciering even een toeslagenfoldertje meestuurt. Dat kan, zo zeg ik heel huiselijk, zonder dat daar maar één gegeven voor uitgewisseld hoeft te worden. Daarmee ben je een beetje serviceverlenend. Je zou conceptueel zo ideeën kunnen genereren voor hoe je gebruikmakend van al onze bestanden de populatie met schuldenproblematiek kunt identificeren. Dat is conceptueel zo verzonnen, maar het probleem is dat we toch een beetje in verschillende wettelijke regimes zitten. Er is allerlei wetgeving rondom de Algemene wet inzake rijksbelastingen en de informatie die op grond daarvan verzameld wordt door de Belastingdienst voor de uitvoering van zijn taken, is daar echt aan gebonden en kan niet zonder wettelijke basis gedeeld worden met andere instanties. Dus daar zit een hele harde wettelijke kaderstelling op. Die zouden we echt met elkaar onder ogen moeten doen als we hier echt fundamenteel iets aan willen veranderen.

Dan de vraag met betrekking tot andere schuldeisers. Via het brede beslagregister zoeken we daar samenwerking mee. Wij houden als Belastingdienst natuurlijk oog voor de beslagvrije voet. Op het moment dat er via de beslagvrije voet een beperking is vanwege andere schuldeisers, dan kom je die weer tegen via de beslagvrije voet omdat daar minder ruimte is. Dan werkt dat altijd door in de betalingsregeling. Wellicht is het goed om, ondanks dat het niet echt gevraagd is, hier ook een nuance te maken in termen van boetes. Bij de Belastingdienst is er niet zo'n systeem van stapeling van boetes. Wat er wel is, is dat als je niet aan je verplichting hebt voldaan door bijvoorbeeld op tijd je aangifte te doen, dat feit dan reden is om een boete te krijgen. Op het moment dat je niet op tijd betaalt, is dat enkele feit geen reden om een boete te krijgen. Daar zit een ander regime op. Wat wij wel gaan doen, is dat geld maximaal proberen te innen, uiteraard.

Dan doordenkend over toeslagen, vrij denkend. Hier kun je natuurlijk heel veel over zeggen. Het is wel goed om te melden dat er een ibo over toeslagen in voorbereiding is, om daar nog eens een keer fundamenteel naar te kijken. Ik heb nog wel een oproep. De Belastingdienst heeft bij de overkomst van toeslagen in 2005, zeg ik uit mijn hoofd, een zware tijd gehad om het goed op de rails te zetten. Het staat inmiddels goed op de rails. Dit jaar zijn er weer meer dan 6 miljoen definitieve toekenningen gedraaid. U hebt er weinig van gemerkt en dat is een goed teken. We zijn bij met de behandeling van de bezwaarschriften, gewoon in de actualiteit.

Ik zei al dat we steeds beter het inkomen kunnen schatten, waardoor het volume invorderingen ook steeds kleiner wordt. Door het systeem stabiel te houden, kun je erbinnen voortdurend kleine verbeteringen doorvoeren die ertoe leiden dat het als totaal beter gaat werken. Grote veranderingen gaan, zeker met dit type werk, altijd gepaard met grote opstartproblemen. Dus mijn advies aan u is om als u van plan mocht zijn om dingen aan toeslagen te veranderen, dat fundamenteel te doen, zodat we niet meer 5 à 6 miljoen huishoudens hebben die op het ene moment belasting betalen en op het andere moment toeslagen ontvangen. Doe het echt fundamenteel – maak er weer een vangnetregeling van voor zeg 600.000 huishoudens – of doe het buitengewoon beperkt, maar niet half, want dan krijgen we echt weer grote uitvoeringsproblemen.

Terug naar de vraag van de heer Van Dijk of het mogelijk is om bijvoorbeeld aan corporaties uit te keren. Dat bestond vroeger. Er is gewoon een systeem geweest waarin uitgekeerd werd aan dat soort dingen. Dat is afgeschaft. Daar zie je dat dat stukje infrastructuur is vernietigd. Dat bestaat niet meer. Dan zou je het weer opnieuw moeten opbouwen. Mijn pleidooi is echt om goed en fundamenteel naar toeslagen te kijken en om de verbeteringen te beperken. Elke keer opbouwen en afbreken leidt ertoe dat de uitvoering niet het kwaliteitsniveau kan bereiken dat u en ik graag zouden willen. Het is echt een politieke keuze om er echt een vangnetregeling van te maken, omdat je dan breder moet kijken dan alleen toeslagen. Dan kom je in een veel bredere discussie over hoe je wilt op een zeker niveau in de samenleving dat de inkomens liggen. Dat is een heel fundamentele politieke discussie en die moet gewoon in uw Kamer gevoerd worden. Door politici wel te verstaan, en niet door ambtenaren. De heer Van Dijk had ook nog een vraag over het bellen als er problemen zijn. Dat noemen we «outbound bellen» bij ons. Dan zitten we niet te wachten tot we gebeld worden, maar dan gaan we zelf bellen. Dat doen we wel met terugbelacties: mensen bellen ons, we kunnen ze niet te woord staan en dan bellen we ze terug. Dat doen we. We kijken niet heel gericht: hé, we zien een probleem aankomen met betaling. Meestal is het dan al te laat. We zien dat niet binnen is gekomen wat we hadden moeten ontvangen en dan is het te laat. We gaan daar nu niet heel gericht op bellen. Dat zou ook verschrikkelijk moeilijk in te regelen zijn binnen de Belastingdienst, moet ik eerlijkheidshalve zeggen. De Belastingdienst is een organisatie die echt ingeregeld is op de echt grote massale processen. Je ziet dat maatwerk daarin altijd heel moeilijk in te regelen is. Wij hebben wel de Stellateams. Dat is een manier van werken waarin iemand die echt klem komt te zitten in het systeem er met gerichte aandacht uitgehaald kan worden en weer op het rechte pad wordt gezet. Dat geldt ook voor de casuïstiek waar we nu over praten. Op die manier proberen we daar wel hulp te bieden, maar wij zijn nog niet in staat om vooraf al te zien waar het eventueel fout kan gaan en dan gericht te bellen. Tot zover.

De voorzitter:

Er is nog één vraag, van de heer Renkema.

De heer Renkema (GroenLinks):

Ja. Nog even over de toeslagen, nog los van dat je daar in de toekomst misschien heel anders naar zou moeten gaan kijken en er misschien op een wat eenvoudigere manier mee om zou moeten gaan. Over de huidige situatie heb ik nog een vraag. Die gaat over een belastingschuld of, zo u wilt, een betalingsachterstand bij de Belastingdienst. Die kan, als ik het goed begrepen, ook worden verrekend met toeslagen die iemand krijgt. Of kan dat niet?

De heer Uijlenbroek:

Nee, dat kan niet. Dit is echt mijn pleidooi. Als je naar invordering kijkt, zeg ik: durf eens te dromen! Ik zeg echt «dromen», want we zijn tien jaar bezig om het te maken. Je ziet natuurlijk dat burgers op het ene moment geld ontvangen van de overheid en op het andere moment geld moeten betalen. Wij hebben als overheid niet het overzicht. De burger moet het zelf reconstrueren. Je kunt echt zeggen: durf nou eens te dromen, zoals gemeentes dat inmiddels doen naar hun populatie toe. Durf zo ook eens te dromen over de rijksoverheid. Ik denk dat wij zo'n droom heel snel op schrift kunnen krijgen met elkaar. Om die daarna echt concreet te maken in de praktijk, is het echter wel even heel erg hard werken. Dan heb je het echt over een langjarig traject, simpelweg omdat onze systemen en structuren daar helemaal op aangepast moeten worden. Maar als je het hebt over een echte visie, doe ik de oproep: durf eens te dromen!

De voorzitter:

Dank u wel. De heer Van Delden.

De heer Van Delden:

Dank u wel. Als ik mij goed herinner, was het de heer Peters die de stelling neerlegde: wat niet door de wet verboden is, mag... Ik denk dat dat haast een rechtsfilosofisch vraagstuk is waar we vandaag misschien te weinig tijd voor hebben. Wat u bedoelt is, denk ik: kun je creatief omgaan met de situatie zoals die is? We proberen dat inderdaad te doen. We zijn met een aantal gemeenten samen een pilot gestart waarbij een aantal van onze uitvoerende medewerkers samen aan de balie van die gemeente staan. Als burgers zich verloren voelen binnen het overheidsgebied, kunnen ze daarnaartoe komen. Door die ambtenaren samen, die elk in hun eigen systeem kunnen kijken, kunnen ze dan geholpen worden. Zij kunnen samen de casus van die burgers oplossen. Wij doen dat in een zestal gemeenten en zijn aan het evalueren of dat een oplossing zou kunnen zijn, omdat we dan de informatie kunnen ontsluiten, zij het niet gedigitaliseerd, maar wel op de menselijke maat. Wellicht is dat een goede oplossing. Het tweede wat wij hebben geprobeerd is om de mensen waarvan wij denken dat ze AIO-rechten hebben, thuis op te zoeken. We zijn met huisbezoeken begonnen. Dat is buitengewoon arbeidsintensief, dus ik denk dat we dat qua capaciteit gewoon niet vol kunnen houden. Dat wordt wel zeer gewaardeerd door deze mensen, maar ik denk dat het te veel is. Ik denk dat het in het huidige klimaat en de discussie over privacy niet zo werkt dat we het wel mogen doen als het niet verboden is. Ik denk dus dat we dit echt moeten regelen. Een van de vragen die met name spelen – dat werd ook door de collega's genoemd – is of je burgers mag informeren over de problemen die je ziet aankomen. Dat zit op een heel ander gebied dan bijvoorbeeld het niet-gebruik van een AIO-regeling. Dit is veel spannender. Ik denk dat we dat echt met elkaar zouden moeten regelen, omdat we anders in allerlei bezwaar-, beroeps- en rechtszaken terechtkomen waar niemand iets aan heeft.

De heer Raemakers vroeg om in te gaan op de boetes. Met name vroeg hij wat je zou kunnen doen. Zijn opmerking was dat iedereen die een minnelijke schuldregeling wil treffen, daarin gesteund zou moeten worden. Daar zouden we graag aan meewerken. Eigenlijk zijn er twee lijnen die we zouden kunnen uitproberen. De ene is dat wij als organisatie mogen afzien van het opleggen van een boete als we vaststellen dat het niet ging om een welbewuste poging tot fraude, maar dat het echt als een fout, een misser of als vergeten gekwalificeerd moet worden. Ik ben er zelf van overtuigd dat onze medewerkers aan de voorkant, die de klanten te woord staan, gesteund door onze geprofessionaliseerde handhavers die dat werk elke dag doen, dat onderscheid heel goed kunnen maken. Ik zou het heel fijn vinden als we wat mochten oefenen met het maken van onderscheid tussen iemand die probeert te frauderen of iemand die

gewoon een fout maakt. Geef ons de vrijheid om dan geen boete op te leggen. Dat zou route één kunnen zijn. De andere route zou kunnen zijn dat je een boete mag meenemen in de regeling. Dan zou dat niet meer een blokkade worden en zou je uiteindelijk een regeling kunnen treffen waar de boete in meegaat. Dat zijn de twee hoofdlijnen die ik zie. Met beide zouden wij, zoals ik al zei, graag willen oefenen.

Een laatste vraag van ons gaat over het rijksincasso. Zoals ik al zei, is de SVB een relatief kleine speler op dit gebied. In 2017 hadden we 272 opdrachten voor deurwaarderbezoek. Dat zijn er wel heel veel, maar relatief is dat heel weinig. Wij zijn bij mijn weten al in gesprek met het CJIB om in de toekomst samen te gaan optrekken. Wij zullen daar maar een kleine speler in zijn, maar staan daar positief tegenover. Ik ga er dus van uit dat wij op termijn zullen aansluiten bij het rijksbrede initiatief. Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u. Dan is het woord aan mevrouw Lazeroms.

Mevrouw Lazeroms:

Misschien begin ik met het laatste: het initiatief van CJIB om samen met deurwaarders te werken. UWV zou eigenlijk al aangesloten zijn, ware het niet dat de hele aanbesteding van dit traject behoorlijk lang heeft geduurd. Er zijn ook spelers die anders aankijken tegen het belang van dit project. Dat betekent dat het UWV dit wel gaat doen, zodra dat met de systemen kan. Ik meen dat het voor 2019 op de planning staat om aan te sluiten bij het CJIB als het gaat over de samenwerking met deurwaarders. Op die manier kunnen we het éne gezicht van de overheid veel meer naar voren laten komen.

Bellen jullie als er iets aan de hand is? Dat was ook een vraag. Als er sprake is van een ingrijpende beslissing, bijvoorbeeld een terugvordering of een korting op de uitkering, bellen we in principe voordat we een brief sturen, zodat we de mensen kunnen uitleggen wat er aan de hand is en die brief hun niet koud op het dak valt. Overigens zijn er ook mensen die dat juist vervelend vinden. Zij zouden het eigenlijk fijner vinden als eerst de brief komt en er daarna wordt gebeld. Maar in zijn algemeenheid wordt dit op prijs gesteld. Je ziet dat het soms juist anders uitpakt dan je had gehoopt.

Dan de mededelingsplicht en wat wij daarmee zouden kunnen doen. Ik sluit me graag aan bij mijn collega Van Delden. Een derde lijn is misschien ook nog te overwegen. Als je vindt dat er toch een boete opgelegd moet worden – hoe je daarmee omgaat, is aan de Kamer – als er geen sprake is van fraude, zou je ook nog kunnen denken aan een boete waarbij je mag kijken naar de afloscapaciteit van iemand. Op die manier kan die binnen een beperkte periode afgelost worden, zodat we daarna mee kunnen werken aan minnelijke schuldhulpverlening. Er zijn volgens mij dus meerdere varianten waaraan je hierbij zou kunnen denken, waardoor je voor deze mensen niet de deur van de minnelijke schuldhulpverlening sluit. Dat is heel erg van belang.

Privacy en gegevensuitwisseling. Wij mogen gegevens uitwisselen met gemeenten op het moment dat mensen al in het schuldhulpverlenings-traject zitten. Als dat nog niet zo is, dan mogen we dat niet. We zijn momenteel bezig met een pilot in Amsterdam waarin we wel tot gegevensuitwisseling komen. Daarbij moeten de mensen van tevoren aangeven dat ze willen dat we dat doen. Zij zetten dan ook op papier dat wij de gegevens – hun inkomensgegevens en weet ik wat allemaal – over kunnen dragen, in dit geval aan de gemeente Amsterdam, zodat zij aan de slag kan met de schuldhulpverlening. Mensen geven daar toestemming voor, omdat het voor henzelf best wel ingewikkeld is om die hele papiermassa goed onder controle te hebben. Want controle hebben ze

vaak niet. Dus op het moment dat je zegt dat ze zelf contact op moeten nemen met schuldhulpverlening – wat we eigenlijk volgens de letter van de wet zouden moeten doen – blijken mensen dat vaak niet te doen. Want de drempel om daarheen te gaan, is te hoog. Als je kunt komen tot een warme overdracht en wij de gegevens die die personen zelf zouden moeten overhandigen aan de schuldhulpverlening, voor hen kunnen overhandigen, zie je dat er meer mensen aankloppen bij schuldhulpverlening. Ik denk dat we hen daarbij helpen. Alleen heb je nu nog steeds een toestemmingsformulier nodig. We zien weleens dat mensen zeggen dat ze dat invullen, maar dat toch niet doen. Dan bellen we en dan vullen de meesten het alsnog in. Maar ook dat is voor mensen een probleem, terwijl ze dat eigenlijk wel zouden willen. Ze geven in het telefoongesprek aan dat ze het willen, maar het definitief invullen van een formuliertje werpt op de een of andere manier bij sommigen mensen een blokkade op. Volgens mij zou de gegevensuitwisseling waardoor we proportioneel meer zouden kunnen, heel veel kunnen betekenen om de mensen die in schulden zitten, te helpen.

De heer **Peters** (CDA):

Als ik het goed begrepen heb, vraagt u dus standaard of u de gegevens door mag geven met dat formuliertje.

Mevrouw **Lazeroms**:

Nee, wij hebben nu een pilot lopen met Groot-Amsterdam. Daar hebben we contact over gehad met de Autoriteit Persoonsgegevens, want het was discutabel of dat wel mocht. Dat doen we nu dus. We zijn de pilot aan het uitbreiden naar Limburg en we zijn nu dus al bezig in Amsterdam. Dat is een gemeente waar schuldhulpverlening hoog op de agenda staat en dat is niet bij elke gemeente het geval. Sinds september – dus eigenlijk als we speak – zijn we in contact met de regio Limburg om te bekijken of datgene wat in Amsterdam werkt, ook in Limburg werkt. Daar krijg je sowieso met meerdere gemeenten te maken en daardoor wordt het voor ons veel lastiger. Wij zijn een landelijke uitvoeringsorganisatie en schuldhulpverlening ligt bij de gemeente. De ene gemeente werkt op een andere manier samen dan de andere gemeente. We zijn nu dus per gemeente aan het kijken wat we kunnen doen. Dat is voor landelijke uitvoeringsorganisaties wel knap ingewikkeld. Vandaar dat we de pilot nu hebben uitgebreid naar een regio waarin we tegen andere dingen aan gaan lopen. We willen bekijken of het dan nog steeds haalbaar is.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mijn voorstel is nu door te gaan met een volgende vragenronde waarin de Kamer vrij is om vragen te stellen over de blokken samenwerking en vroegsignalering. Mijn voorstel is ook om geen pauze te houden en door te gaan. Dan denk ik dat we rond 16.00 uur kunnen afronden.

Blok 3: Vroegsignalering

De heer **Peters** (CDA):

Dank u wel, voorzitter. Veel is al beantwoord, ook al mocht ik die vragen niet echt stellen. Mijn voornaamste vraag is eigenlijk wat we kunnen doen om het mogelijk te maken dat we die informatie wel kunnen uitwisselen. Ik heb goed begrepen dat er links en rechts iets in de wet nodig is en ook in de houding van u allen om het in ieder geval te willen en dat ook hardop uit te spreken. Dan moeten we zoeken naar maatwerk, zoals u dat noemde, om dat te doen.

Ik heb nog één vraag. De heer Van Delden zei dat het zou mooi zijn als we de wettelijke taak zouden krijgen om te voorkomen dat mensen dik in de schulden zouden komen. Zou dat voor jullie allemaal kunnen gelden? Het

zou mooi zijn als we met z'n allen zeggen dat dat in ieder geval nooit de bedoeling van iemand kan zijn. Misschien moeten we dat expliciet maken. Zou dat helpen?

Dan heb ik nog een kleine aanvulling. Ik ben niet van de school dat alles wat van de wet mag, altijd deugt – helemaal niet zelfs – maar andersom moeten we, als iets wel deugt, ervoor zorgen dat dat van de wet mag. Laat ik dat even iets explicieter maken.

Dan de rode lampen in het systeem. Zijn die technisch in te bouwen? U zegt dat u daarmee bezig bent. Als dat zo is, zouden we daar dan nog iets mee kunnen doen? We hebben het ook over de succesvolle experimenten gehad.

De beslagvrije voet is een ander ding. Ik hoor mensen steeds zeggen dat ze zich aan de beslagvrije voet houden, maar ik krijg van burgers en schuldhulpverleners te horen dat men zich niet aan de beslagvrije voet houdt. Zit daar ergens licht tussen of hebben ze gewoon ongelijk? Zo ja, hebben ze toch in een enkel geval gelijk? Wat zou je daaraan kunnen doen? Want echt onder de beslagvrije voet kan gewoon niet.

De voorzitter:

Dank u wel. De heer De Lange.

De heer De Lange (VVD):

Dank. Ik zoom toch nog iets verder in op wat de heer Uijenbroek zei, namelijk dat je conceptueel heel goed zou kunnen uitdenken hoe je het kan voorkomen. Je kunt uiteindelijk vanuit de rijksoverheid met een overzicht van alle schulden komen. Je zou een systeem kunnen ontwikkelen waarbij je bekijkt hoe je de privacyelementen kunt tackelen. Daarvoor zul je een aantal dingen moeten veranderen. Ik hoor u allemaal zeggen – dat zag ik ook in uw bijdrage – dat u dit op dit moment eigenlijk als het grootste dilemma ziet. Ik denk dan: als dat zo expliciet wordt, iedereen dit wil en de motivatie uiteindelijk is dat we de schuldenproblematiek bij mensen willen oplossen, zou ik zeggen dat we toch een start daarmee zouden moeten maken. Hoe zou je daaraan kunnen werken? U gaf al aan dat je dat conceptueel zou kunnen uitdenken. Ik ben eigenlijk wel benieuwd naar de elementen in dat concept. Dan kunnen we kijken welke stappen er op dat punt gezet zouden kunnen worden binnen elkaars verantwoordelijkheden. Het is misschien goed om daar toch wat context bij te krijgen.

Ten tweede. Er kwamen al voorbeelden van het kaartje. A is het goed nieuws voor de postsector als er weer wat meer kaartjes worden gestuurd. B zijn dat natuurlijk mooie vormen van de mate waarin je direct communiceert. Bent u in de contacten die er zijn, onderling bezig om van elkaars voorbeelden te leren? Hoe kun je directer communiceren met mensen die het ingewikkeld vinden, schulden hebben en misschien wat minder vatbaar zijn voor de normale brief? Hoe ga je die meekrijgen? Hoe laat je ze wat sneller de telefoon oppakken? Ik heb u allemaal over een vorm van een of ander speciaal opvangteam horen vertellen. Hoe gaan we ervoor zorgen dat daar de telefoon gaat?

De voorzitter:

Dank u wel. De heer Raemakers.

De heer Raemakers (D66):

Om nog even te reageren op het betoog van mevrouw Lazeroms: ik ben natuurlijk heel blij dat we gaan kijken of wat in Amsterdam werkt ook in Limburg werkt. Dat lijkt me een hele goede opzet. Ik ben ook blij met de woorden van zowel de heer Van Delden als mevrouw Lazeroms over de vraag: wanneer is er nu wel of niet sprake van fraude? Soms heb je gewoon een burger die zich een keer vergist en een klein foutje maakt. Ik denk wel – en dat denkt mijn partij ook – dat we als politiek iets moeten

met het recht van de burger om zich een keer te vergissen. We zullen daar dus nog op terugkomen.

Ik heb twee vragen, een over samenwerking en een over de vroegsignalering. Ik heb in de Rijksincassovisie gelezen dat er wordt gewerkt met een burgerportaal. Het CJIB werkt met een burgerportaal waarbij je als burger in één overzicht kunt zien welke boetes of schulden je nog hebt uitstaan, wanneer je die moet betalen et cetera. In die Rijksincassovisie staat dat het CAK ook zou gaan werken met zo'n burgerportaal en dat dat in 2017 klaar zou zijn. Ik vraag dus heel graag aan de heer Hoefsmit: hoe staat het met het burgerportaal bij het CAK? En kunt u niet met z'n zessen en misschien ook nog met meerdere partners samen één burgerportaal maken, waarbij je dus in één overzicht ziet wat je bij alle organisaties aan schulden en vorderingen et cetera hebt? Of vragen we dan te veel en zijn we dan aan het dromen?

Dan nog een vraag over vroegsignalering en de privacy. Daar is het al heel vaak over gegaan. Ik vraag me één ding af. Stel dat de Tweede Kamer het u nu makkelijker zou maken om mensen eerder te waarschuwen. Dan heb ik het dus over mensen die nog niet bij de gemeente hebben gemeld dat ze in de schulden zitten. Natuurlijk heeft dat heel veel voordelen, voor u en voor die mensen, maar ik zou me ook kunnen voorstellen dat het nadelen heeft voor burgers. Kunt u zich dat ook voorstellen? En welke waarborgen qua rechtsbescherming zouden wij dan in de wet moeten opnemen om ervoor te zorgen dat u – u doet dat natuurlijk niet – maar ook anderen die mogelijkheden niet gaan misbruiken om de burger toch weer ergens mee te pakken? Als ik iemand moet kiezen om deze vraag aan te stellen, dan zou ik het antwoord graag van de DUO horen.

De voorzitter:

Dank u. De heer Renkema.

De heer Renkema (GroenLinks):

Mijn vraag ligt een beetje in het verlengde van de vraag van mijn collega van D66. Ik heb namelijk ook die Rijksincassovisie gelezen. Jullie zitten aan tafel in een manifestgroep. Er is dus overleg gaande over de vraag hoe je verder zou kunnen gaan op dit terrein. Mijn vraag is eigenlijk heel eenvoudig: zijn jullie zelf tevreden over het tempo waarin dat gaat? En komt er op korte termijn ook één zo'n loket? Want ik word er altijd ongeduldig van. Ik hoor in de reacties van vanmiddag heel veel over wettelijke belemmeringen en overleg. Ik denk: die Rijksincassovisie ligt er al een tijdje; aan het werk!

De voorzitter:

Ik heb alleen nog maar een korte vraag aan het UWV. Die gaat over uw beleid rond het terugvorderen van uitkeringen dan wel de aanpak van fraude. Er is de afgelopen weken nogal veel nieuws geweest over fraude met WW-uitkeringen door met name Poolse arbeidsmigranten. Kunt u eens uitleggen hoe dat in zijn werk is gegaan en in hoeverre die fraude nu is aangepakt?

We gaan het rijtje weer af. De heer Hoefsmit.

De heer Hoefsmit:

Er zijn wel heel veel verschillende vragen gesteld. Ik denk dat iedereen daar wel op wil antwoorden. Maar ik wil even beginnen met een van de latere. Vinden wij dat het allemaal snel genoeg gaat? Hier zit iemand die vindt dat het eigenlijk niet snel genoeg gaat. Want het kost heel veel tijd om veranderingen aan te brengen in processen en procedures. We hebben het ook over privacy en dat soort zaken gehad. Maar het positieve is dat we, zoals we hier zitten, op de avond van maandag de 8ste bijvoorbeeld weer bij elkaar zitten om te kijken hoe we verdergaan, hoe we het gaan versnellen en welke voorbeelden we kunnen meenemen. Dat

gebeurt echt op grote schaal. Wij hebben als CAK bijvoorbeeld iets van de SVB gestolen; dat hebben meerderen gedaan, volgens mij. Mensen die aan de telefoon zitten hebben namelijk een training gehad om te horen wanneer er iets meer aan de hand is dan alleen die telefonische vraag en om dan door te vragen. Ja, wij bellen ook met onze mensen. We kunnen alleen niet iedereen bellen, dus daar moet je toch een selectie in maken. Maar ons KCC, zoals dat zo mooi heet, is inmiddels wel getraind om te horen of er meer aan de hand is en om dan door te vragen over wat er is. Dan hebben we een blauwe knop – ik neem aan dat dat bedoeld wordt met dat portaal – waarmee wij specifieke aandacht kunnen besteden aan die persoon.

Ik denk wel dat wij de informatie-uitwisseling passend moeten maken. Ik ben er bang voor dat dat anders inderdaad misbruikt gaat worden of anderszins. Maar daar hoort nog iets anders bij. Je moet ook kijken naar de differentiatie in schuldenaren. Je hebt namelijk mensen – die heb ik ontmoet – die gewoon een keer failliet gaan, en daardoor inderdaad ook wel helemaal in de ban zijn en niks meer kunnen, maar die een jaar later weer vrolijk aan het ondernemen zijn. Dat is de ene kant van de schaal. Aan de andere kant van de schaal heb je mensen die geen regie hebben, die nooit hebben gehad en die ook nooit zullen krijgen. Ik vind dat je daar als overheid, dus wij gezamenlijk, een passend contact mee zou moeten hebben om te zorgen dat die mensen ook geholpen worden. We hebben allemaal het adagio «iedere burger moet de regie hebben over zijn eigen leven». Nou, sorry, dat is leuk, en ik zou er ook naartoe willen; laat dat helder zijn. Maar de realiteit is op dit moment in ieder geval een andere. We zullen dus dwars door alles heen met elkaar moeten kijken wie nou die passende zorg en aandacht nodig heeft en wie niet.

Ik denk dat dat is wat je ook bij die informatie-uitwisseling hoort: wat ga je dan vastleggen, en over wie? Hetzelfde kwam net even aan de orde in het gesprek over de toeslagen. Er is nu een traject aan de gang om te kijken of we vroeg de omleiding van de zorgtoeslag kunnen maken, omdat mensen nu halverwege de maand die toeslag krijgen en de premie aan het eind van de maand wordt geïnd. We zijn aan het kijken of we dat van tevoren kunnen doen. Alleen, wij zijn ook preferente inner, maar wij maken daar geen gebruik van. Dat is net ook even aan de orde geweest. Dat zegt ook al iets over het preferente. Dat past ook bij onze filosofie. We moeten dit gezamenlijk oplossen. Dan is het heel ingewikkeld als de een wel preferent is en de ander niet. Je moet met elkaar eerder kunnen zeggen: laat die schuldhulpverlener het gewoon oplossen, en wij doen met z'n allen automatisch wat die zegt.

De heer **Renkema** (GroenLinks):

Dat is dus uw keuze, om af te zien van die preferente positie?

De heer **Hoefsmit**:

Ik weet niet of dat wettelijk zo is, maar wij hebben die keuze in ieder geval wel gemaakt. Het hoort bij onze hardheidsclausule, zeg maar. Dat betekent ook dat wij van tevoren kunnen kijken hoelang we schulden laten doorlopen. Wij zetten er met name op in – dat moet ik echt zeggen als CAK, want dat geldt voor de anderen dus wat minder – om toch ook de zorgverzekeraars op te voeden in hun maatschappelijke taak. Zij hebben eigenlijk geen prikkel om te voorkomen dat mensen hun premie niet betalen, want uiteindelijk komt het toch bij ons terecht. Het allermooiste is als wij die mensen niet meer krijgen, omdat de zorgverzekeraars zelf gewoon al aan schuldsanering, afbetaling en dat soort zaken doen, om te zorgen dat mensen niet meer bij ons komen. Want nogmaals, als ze bij ons zijn is het eigenlijk al te laat. Ik hoop dat ik de vragen een beetje...

De heer **Raemakers** (D66):

Ik vroeg nog hoe het nou zat met het burgerportaal dat vorig jaar af zou zijn.

De heer **Hoefsmit**:

Wij hebben wel een portaal, maar ik hoor mijn mensen – ik heb hier een hoop fans zitten – zeggen: dat hebben we helemaal niet. Wat wij wel doen, doen we met het CJIB. Daar hebben we het van de week ook over gehad. Zij hebben alle informatie en wij kunnen daaruit putten. We hebben dus ook dat portaal, zodat mensen die ons bellen meteen antwoord krijgen over de schulden die ze hebben en hoe hoog die zijn.

De heer **Raemakers** (D66):

Misschien komt het misverstand doordat in die Rijksincassovisie staat: «Ook het CAK hoopt uiterlijk in 2017 een gelijksoortig klantportaal te lanceren.»

De heer **Hoefsmit**:

Dan moet ik zeggen dat we dat niet gedaan hebben.

De heer **Raemakers** (D66):

Dan heeft u nog wat te doen, toch?

De heer **Hoefsmit**:

Ja. Nou, nee, ik wil dat liever samen doen. Dat even voor alle duidelijkheid.

De heer **Peters** (CDA):

Ik wil het even hebben over de toeslagen. Het puzzelde me een beetje. Er werd gezegd dat u een bepaald inkomen schat. Dat kan dan een beetje meevallen; dan moet je toeslagen terugbetalen. Maar kan dat eigenlijk niet andersom? Kunt u bij bepaalde mensen – en ik denk dat iedere gemeente kan zeggen wie – niet zeggen: misschien schatten we het wel wat hoog; laten we eens beginnen met wat minder geven, en als het meevalt, dan storten we de rest wel bij? Kan het niet andersom?

De **voorzitter**:

Wil de heer Uijlenbroek daar wat over zeggen?

De heer **Uijlenbroek**:

Strikt genomen schat de burger zijn inkomen. Wij kijken of hij het een beetje goed geschat heeft en proberen op basis daarvan tot een bijstelling te komen. Dit is een keuze die bij het inrichten van het toeslagensysteem is gemaakt, om te werken met actueel inkomen. Vroeger werd gebruikge- maakt van je inkomen van vorig jaar; t-1 heette dat. Dan had je een vast inkomen. Anders heb je weer een vangnetregeling nodig. Wat gebeurt er als iemand een terugval heeft in inkomen? Dan heeft hij een vangnet nodig. Mijn persoonlijke inschatting is dat het uiteindelijk niet zo veel uitmaakt of je werkt met t-1 met een vangnetregeling of met actueel inkomen, omdat we juist steeds beter in staat zijn om het inkomen te schatten. Als je aan de zekere kant wil gaan zitten, kun je ook gewoon 90% uitkeren. Dat is ook een optie die we in een andere context weleens doordacht hebben. Dan weet je dat de terugvordering minder is. Maar ook hier zit weer een keerzijde aan, want sommige mensen kunnen met 100% netjes ronddraaien, maar met 90% niet. Elke keuze die je maakt heeft dus altijd meteen een keerzijde.

De heer **Peters** (CDA):

U heeft gelijk. Ik heb wel nog een andere vraag. We hebben afgelopen week een werkbezoek in Oss gehad. Daar waren we allemaal bij. Als ik het goed heb begrepen – anders zullen mijn collega's me wel verbeteren –

werd daar gezegd dat die toeslagen per jaar worden berekend. Maar er zijn ook mensen die in juni ineens een baan krijgen. Zij hebben dan wel de toeslagen gehad over de periode voor juni. Ze hadden dat ook gewoon broodnodig en hadden daar ook recht op. En zij hebben dan achteraf toch een probleem. Zouden we het niet mogelijk moeten maken om het in ieder geval per kwartaal of per halfjaar te doen in plaats van per jaar?

De heer Uijlenbroek:

De toeslagensystematiek gaat gewoon uit van jaarinkomens en een jaar subsidierecht. Als je ervoor kiest om met kwartaalinkomens te gaan werken, dan hou je precies hetzelfde probleem, want dan krijg je het bijvoorbeeld over twee maanden wel en de laatste maand niet. En beseft dat je dan wel zult moeten vaststellen wat het kwartaalinkomen was. Dat is een hele ingewikkelde. Nu wordt het inkomen jaarlijks vastgesteld, omdat dat ook het inkomen voor de Belastingdienst is. Ik denk dus dat je je heel grote uitvoeringsproblemen op de hals haalt als je ervoor kiest om het jaarinkomen los te laten.

In het gesprek dat we hier voeren – ik ben nog niet aan de beurt, maar goed – moeten we goed beseffen dat de Belastingdienst een systeem is waar alle ruim 17 miljoen inwoners van Nederland op de een of andere manier in zitten en waar alle bedrijven in zitten. De schuldenproblematiek is een heel belangrijk probleem, maar het betreft een relatief klein stukje van de populatie. De populatie waar de Belastingdienst mee werkt en de populatie die het CAK bedient zijn compleet verschillende populaties. Je moet dat heel goed beseffen als je een algemene uitspraak doet over de hele populatie van de Belastingdienst, bijvoorbeeld de uitspraak «zouden niet alle organisaties de wettelijke taak moeten hebben om te voorkomen dat mensen in de schulden raken?». Als de Belastingdienst die wettelijke taak zou krijgen, denk ik dat een aantal belastingbetalers in Nederland juichend door de gangen gaan. Dat is niet alleen de onderkant van de samenleving, maar ook andere hoeken van de samenleving. Dat komt juist bij de Belastingdienst bij elkaar. Daar moeten we echt de balans in zoeken. We moeten proportionele dingen doen voor dit probleem.

De heer Peters (CDA):

Toch nog heel even. Dat begrijp ik natuurlijk. En u heeft gelijk: dan zullen ze juichend door de gangen gaan – ik ook; ik verzin wel weer wat. Maar nog even terug naar dat halfjaar. Ik zoek toch naar een manier, omdat ik expliciet te horen krijg dat mensen in de problemen komen omdat ze die toeslagen een halfjaar lang echt nodig hebben gehad om rond te komen, en die dan moeten terugbetalen als ze aan het werk komen. Ze raken dus in de schulden omdat ze aan het werk gaan; dat is in ieder geval de redenering van die mensen zelf. Vanuit hun perspectief klopt dat ook. Kunt u daar toch nog eens iets over zeggen? Want ik begrijp ook wel wat u zegt over uitvoeringsproblemen. Toeslagen worden uiteraard berekend op basis van het belastingjaar enzovoort.

De heer Uijlenbroek:

De oplossing voor dat probleem is heel snel je loonwijziging bekendmaken. Op het moment dat je een ander inkomen hebt, kun je dat meteen melden bij toeslagen, en dan wordt dat meteen verwerkt. Dan krijg je daar een aangepast recht op. Hoe eerder in het jaar dat gebeurt, hoe makkelijker het probleem overigens is op te lossen. In de praktijk kom je natuurlijk vaak tegen dat mensen dat vergeten. Dan zie je dat mensen bij wijze van spreken in juni een baan hebben, waardoor ze meer zijn gaan verdienen, en pas in november tot dat inzicht komen. Dan hebben ze nog toeslagen gehad op basis van dat oudere, lagere inkomen. Eigenlijk zou je dat meteen moeten aanpassen. Dat is precies waar ik op doelde in relatie met bijvoorbeeld de afspraken die we met DUO hebben gemaakt. We zijn zelf ook steeds meer proactief en signalerend. We zeggen: hé, wij zien dat

u nu een andere inkomstenbron hebt; pas uw inkomen aan. Overigens zit daar altijd weer zes weken vertraging in, want dat komt via de loonketen bij ons binnen, en via het UWV als het om loondienst gaat. De allermoeilijkste populaties zijn natuurlijk de zzp'ers, omdat je geen informatie aangeleverd krijgt over hun inkomen. Die krijg je pas aan het einde van de rit, als ze die zelf opgeven. Maar dan heb je het over de populatie van zzp'ers met een relatief laag, wisselend inkomen die ook veel gebruikmaken van toeslagen. Die populatie is relatief klein. Dan hebben we het over een heel specifieke groep. Daar moeten we gewoon een specifieke maatregel op zetten.

De voorzitter:

Oké. We gaan verder met de heer Hazelhoff, als ik het goed heb.

De heer Hazelhoff:

Ik heb een aantal vragen genoteerd, onder andere die naar hoe het nu zit met het burgerportaal. Dat stond inderdaad toen het in de stukken voorkwam al aan de basis, en dat groeit alleen maar. Wat er onder andere in opgenomen is, zijn de betalingsregelingen zodat je ook daarin direct ziet hoe je ervoor staat en hoe die precies lopen. Dat zit heel erg in de hoek van de dienstverlening, zodat je als burger heel snel kunt zien hoe het zit. Is dat een middel dat breder toepasbaar wordt voor de groep waar de rijksincasso op van toepassing is? Ik kan me heel goed voorstellen van wel, omdat je daarmee uiteindelijk toewerkt naar een mogelijkheid om daar als burger toegang toe te krijgen. Dan heb ik het helemaal nog niet over het koppelen van informatie, maar vooral over het toegang krijgen tot die verschillende bronnen. Dat het wordt uitgesproken, wil nog niet zeggen dat het er morgen staat. Mijn buurman geeft al aan hoe complex dat soms ligt. Maar of je die kant op zou moeten willen, lijkt mij op zijn minst het onderzoeken waard. Dan heb je in ieder geval als burger je totaaloverzicht.

Daarnaast toch nog even weer die rode lampen: zijn er nou geen mogelijkheden om die rode lampen eerder te zien? Ik zie dat maar steeds als degene die uiteindelijk al na het eerste inningstraject niet goed in staat is om zijn betaling te doen. Dan zit ik toch vlak voor het moment van de deurwaarder, waar ik net ook al op doelde. Dat is iets wat je heel goed kunt afvragen, nog even los van of je die informatie dan bij elkaar kunt brengen, als je toch naar een oplossing zoekt. Eén spoor is bijvoorbeeld het strafrechtelijke domein, waarin het CJIB ook zit. Dat is niet de rijksincassolijn, maar juist die strafrechtelijke lijn. Daar kijken we ook naar de versnelling van doorlooptijd. Dat is ook een belangrijk onderwerp. Want als iemand een overtreding maakt of een misdrijf pleegt, wil je uiteindelijk dat hij daar zo snel mogelijk mee geconfronteerd wordt. Dat moet geen ellenlang doorlopend verhaal zijn, ook niet in de inning en in de incasso. In het strafrecht is het soms ook mogelijk om eerder over te dragen via het Openbaar Ministerie naar de rechtspraak, zodat daar op een andere manier toch uiteindelijk een finaal oordeel over geveld kan worden. Ik noem het even als afwijking, omdat we het hier heel erg over de rijksincasso hebben. Daar reageerde ik net natuurlijk primair op, maar dit is ook een aspect waar we op moeten blijven letten.

Ik denk zeker dat onze gespreksronden met deze partijen heel goed behulpzaam kunnen zijn om te onderzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat die rode lampen er wel zijn en hoe we ervoor kunnen zorgen dat we verbinding leggen met de organisaties die ook behulpzaam zijn. Eén voorbeeld wil ik daarin nog noemen. Ik noemde net die pilot in het kader van het telefonisch contact opnemen, voordat je naar de deurwaarder gaat. Daar moet eigenlijk nog een tweede pilot aan vast, dat is de zogenaamde «Amargi-aanpak» – vergeet hem snel weer – die er eigenlijk op neerkomt dat degene die echt in de problematische schulden lijkt te zitten het aanbod krijgt om geholpen te worden, zodat die in de

gemeenten die daaraan deelnemen iemand toegewezen krijgt die probeert om de zaken op orde te brengen. In de tussentijdse periode stoppen wij, om daarmee de mogelijkheid te geven om de boel op orde te brengen en dan vervolgens te kijken wat de next step zal zijn. Het is wel pilot op pilot – dat horen we hier natuurlijk meer van de collega's – maar dit is wel een pilot die zich steeds meer uitbreidt en waar ik ook echt wel het gevoel bij heb dat we daarmee op het goede spoor zijn. Belangrijk daarin is weer verbinding zoeken met elkaar, zodat niet de burger lastig wordt gevallen met heel veel pilots. Daar wou ik het even bij laten.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan de heer Schutte.

De heer Schutte:

Er werd heel specifiek een vraag gesteld die natuurlijk buitengewoon interessant is, namelijk hoe je met meer gegevens uitwisselen schulden kunt voorkomen en hoe je voorkomt dat er misbruik plaatsvindt. Om daar nu zo een-twee-drie antwoord op te geven, is een beetje lastig. Ik denk dan gelijk dat je misschien een minimumbedrag moet instellen, burgers goed moet informeren et cetera. Maar waar we volgens mij wel gebruik van kunnen maken, is dat we met dit gezelschap en andere uitvoerders echt een fantastisch goed overleg hebben. Dus iedere keer als we overleg hebben, gaan we naar een uitvoerder toe. Dan krijgen we daar te horen wat de goede voorbeelden zijn, ook rondom schulden et cetera. Ik denk dat je dit gezelschap misschien wel kunt vragen om eens met een goed idee te komen of om een goed voorstel te doen waar de Kamer haar voordeel mee kan doen. Ik denk dat dat wel mooi is bij dit thema, want dit leeft enorm. Het zou echt heel goed zijn.

Verder was er nog even het punt over die wettelijk taak rondom het voorkómen van schulden. DUO zit natuurlijk op het punt dat het iedereen maar laat lenen om maar een goede opleiding af te ronden, dus heeft een iets andere positie. Maar wat wij wel doen, volgens mij, is met heel veel studenten in het land, met studentenpanels, praten vanuit onze maatschappelijke zorgplicht over dat je niet onverantwoord leent en dat je ook nadenkt over de toekomst, dat je erover nadenkt dat dat geld een keer terugbetaald moet worden. Dat leidt volgens mij tot bewustwording bij de doelgroep. Dat werkt wel goed, moet ik zeggen. Wij trekken door alle studentensteden heen om daar de bewustwording te bevorderen. Misschien werkt dat ook wel voor anderen, want het zijn allemaal jonge mensen. Misschien helpt het ook wel in de toekomst überhaupt voor het schuldenprobleem om ze bewust te laten worden van waar ze mee bezig zijn.

Tot zover.

De voorzitter:

Dan kijk ik even naar de heer Uijlenbroek. Stonden er nog vragen open bij u?

De heer Uijlenbroek:

Ja. De heer Peters had nog een opmerking gemaakt. Hij zei: als het deugt maar het mag niet van de wet, dan moet je het wel doen. Dat is voor de Belastingdienst een ingewikkelde, laat ik het zo zeggen. Intentioneel kan ik daar nog een heel eind in meegaan, maar beseft dat precedentwerking juist in het domein van de Belastingdienst een heel krachtig instrument is. Daar moeten we heel voorzichtig mee zijn.

U had ook nog een vraag over de beslagvrije voet, of we ons daar nou wel of niet aan houden. U zei dat u in de praktijk weleens andere geluiden hoort. Voor de Belastingdienst kan ik zeggen dat we ons eraan houden, maar ik denk dat iedereen dat wel voor zichzelf kan zeggen. Het probleem

zit in de stapeling, zeker als het vlak achter elkaar zit. Dan kijken wij: hé, beslagvrije voet op orde. Dan kijkt bij wijze van spreken morgen een ander, terwijl wij het nog niet geïmplementeerd hebben en dan zit je net in die overgangsfase. Zeker als mensen tegelijkertijd met meerdere instanties in aanraking komen, zit het juist op die samenwerking. Ik denk dat daarom het beslagregister waar we aan werken zo'n belangrijke bouwsteen is, om dat probleem, dat door gemeentes wordt ervaren, weg te nemen. Dat is ook de reden waarom we er volgens mij allemaal met graagte aan meedoen.

De heer De Lange had nog een vraag over dat conceptueel kunnen doordenken. Dat zit weer aan twee kanten. Zijn wij in staat om de burgers te identificeren die eigenlijk onvoldoende gebruik maken van hun rechten? Dat is het niet-gebruik. Dat is een bekend fenomeen, ook in relatie tot de toeslagen. Dat kunnen we steeds beter, maar vervolgens is de vraag natuurlijk wat je daarmee doet en hoe proactief je daarin wilt zijn. Daar zit natuurlijk ook een soort politiek-ideologische afweging achter van hoe je daarmee om wilt gaan. Want burgers die recht hebben op dingen, maar die niet gebruiken, daar kun je natuurlijk nog een voorlichtingsstap in doen. Vanuit het toeslagenperspectief proberen we dat door daar heel gericht voorlichting op te geven.

Tegelijkertijd zie je dat daar waar mensen in de schuldenproblematiek komen – ik formuleer het echt zo voorzichtig omdat ze er nog niet vol in zitten, want als ze er vol in zitten komen ze wel in die schuldhulp- en saneringstrajecten terecht et cetera – de vraag is hoe snel je erbij kunt zijn als je het ziet aankomen. Daar zou je vanuit de data die wij hebben een beetje naar kunnen gaan kijken. Het is nooit zo dat er de ene dag geen probleem is en er de andere dag ineens heel veel problemen zijn. Daar zit natuurlijk groei in. Het is een proces. Hoe snel kun je er dan bij komen en signaleer je het? Ik denk dat wij als gezamenlijke instanties daar best iets in zouden kunnen betekenen, maar dan moet je wel al je data op één hoop gaan gooien en dan moet je daar allerlei analyses op kunnen maken. Die ruimte is er gewoon nu nog niet, ook vanuit allerlei privacyachtige discussies.

Overigens zit daar ook nog een keerzijde aan. Dat was een vraag van de heer Raemakers in relatie tot vroegsignalering. Een heleboel mensen kunnen toch de beleving hebben dat zij hun eigen probleem gaan oplossen en willen er niet mee lastig worden gevallen. Het is wat mij betreft puur een politieke weging, want hier kun je echt op twee manieren tegenaan kijken. Daar waar je als overheid iemand kunt helpen om problemen te voorkomen, moet je het doen. Andere stromingen in dit land zeggen: laat de mensen het eerst zelf proberen. Daar heb ik als ambtenaar geen mening over.

Dan het kaartje van de SVB. Ik kende dit voorbeeld niet, maar ik vind het wel heel leuk en ik ga het onthouden. Maar het klopt wat de heer Schutte zei, dat we elkaar ontmoeten in allerlei samenwerkingsverbanden en daar ideeën uitwisselen en van elkaar proberen te leren. Daarbij heb je natuurlijk altijd weer het probleem hoe je het in je eigen organisatie ingebracht krijgt. Dan zie je natuurlijk toch ook de complexiteit van de uitvoering die je nou eenmaal hebt, bijvoorbeeld als Belastingdienst. Die is dan relatief groot. Wij hebben zelf een relatie met dat burgerportaal. Je kunt inzage krijgen in je hele reilen en zeilen rond toeslagen, inclusief schulden en terugvordering. Ook overigens aan de blauwe kant, de fiscale kant. Als Belastingdienst zijn we nu bezig om daar één van te maken. Dat is best even een trajectje, want dat betekent dat je in al je achterliggende systemen ook verdere verbindingen moet leggen. Daar zijn we mee bezig, want dat willen we ook.

Natuurlijk zou een vervolgstap moeten zijn om te kijken hoe je dat dan weer verder over elkaar kunt leggen. Daar biedt nieuwe technologie ook mogelijkheden om geen privacyvraagstukken op te hoeven roepen, want met linkjes kun je gewoon in jouw systeem kijken – ik wijs naar de heer

Hoefsmit – en vervolgens met een linkje in mijn systeem. Daarmee zijn de gegevens niet bij elkaar gekomen. Daar kun je dus echt nog wel met nieuwe techniek stappen in zetten. Dat zijn de natuurlijk de onderwerpen die juist in de samenwerking waar we mee bezig zijn op tafel horen te komen.

Ik denk dat ik ze zo allemaal gehad heb, tenzij ik iemand vergeten ben. Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan de heer Van Delden.

De heer Van Delden:

De heer Peters sprak over de doelbinding. Althans, hij sprak over de wettelijke opdracht om armoede en schulden waar mogelijk te voorkomen. Daar is al het een en ander over gezegd, maar ik denk dat het vooral zou helpen omdat de vraag of je over bepaalde data mag beschikken of dat je ze mag uitwisselen, sterk gekoppeld wordt met het woord «doelbinding» aan hetgeen je opgedragen hebt gekregen in de wet. Ik denk inderdaad dat daar wel een grote stap gemaakt zou kunnen worden, als dat soort taken toegekend zou worden aan onze organisaties. Dan de vraag over de rode lampen. Ik denk dat de rode lampen steeds twee componenten kennen. Het ene is toch de mensfactor. Heel veel mensen bellen uiteindelijk de SVB op of maken op een andere wijze contact. De eerste factor is natuurlijk altijd de mens aan onze kant die een burger spreekt en voelt of het goed of niet goed gaat. Dat is een menselijke rode lamp, om het zo te zeggen: als je voelt dat een burger de weg begint kwijt te raken, die meteen vastpakken en proberen in een goede route te adviseren. Het tweede is inderdaad meer heel slim met data omgaan. Daar wordt het meteen spannend in de emotie, inderdaad. Je kunt in data, in grote hoeveelheden data, vrij snel selecteren wat de symptomen zijn of wat de eerste berichten zijn dat iemand zich richting schuld begeeft. Het is net wat de collega's al zeiden: het is nooit een kwestie van 0 naar 100. Er zijn indicaties dat iemand de verkeerde kant op beweegt. Die zijn met datasets goed vast te stellen, maar als ik dat woord gebruik dan roept dat gelijk emoties en wantrouwen op. Daar moeten we heel zorgvuldig naar kijken, maar technisch-inhoudelijk is dat heel goed mogelijk.

Dan het recht om je te vergissen, zoals dat werd genoemd. Dat is precies wat ik bedoelde, denk ik. Er moet een heel sterk onderscheid worden gemaakt met iemand die moedwillig fraude pleegt. Daar heb ik al dingen over gezegd, maar daar hebben we het nu niet over. Dit gaat echt over mensen die een onbewuste fout gemaakt hebben. We zouden het toejuichen om daarmee te kunnen werken.

Ten slotte de vraag of het eerder waarschuwen van mensen naast voordelen ook nadelen heeft. Wat je je zou kunnen voorstellen, is dat mensen het als betutteling ervaren. Dus enerzijds zou iemand kunnen zeggen: fijn dat ik gebeld of benaderd werd in persoon om me te waarschuwen voor het pad waarop ik me begeef. Maar hij zou natuurlijk ook kunnen zeggen: ik voel me betrappt of betutteld en niet serieus genomen in mijn eigen verantwoordelijkheid. Ik denk dat hier de sleutel vooral ligt in de vraag of het alleen voor die burger bedoeld is en een-op-een «pas op, we zien dat gebeuren en we willen je waarschuwen», of dat het beeld ontstaat dat er koppelingen worden gemaakt naar instanties, want dan wordt het meteen al anders. Ik denk dat hier vooral bedoeld werd dat je burgers waarschuwt dat je denkt te zien dat ze zich in de verkeerde richting begeven. Dan denk ik dat de voordelen groter zijn dan de nadelen, maar het vraagt wel een heel secure uitleg. Tot zover.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan mevrouw Lazeroms.

Mevrouw Lazeroms:

Ja. Uitbreiding van de taak naar armoede. Ik moet zeggen dat ik hem op die manier vrij breed geformuleerd vind en wat ingewikkeld vind worden, hoe maatschappelijk aantrekkelijk hij ook is. Ik zat te denken: zou je hem niet kunnen uitbreiden tot vroegsignalering? Wij hebben allemaal gegevens en als we die met elkaar zouden koppelen, zouden we daar meer in kunnen betekenen. Dus een wettelijke taak op het gebied van vroegsignalering. Dat is eigenlijk misschien ook wel een verwijzing naar het onderzoek waar bijvoorbeeld het Centraal Bureau voor de Statistiek mee bezig is, dat de heer Hoefsmit in het begin aankaartte. Op die manier zouden we beter in beeld kunnen krijgen wat het precies is. Dat is eigenlijk ook een soort rodelampdiscussie zoals we die hier hebben. Ik zou het wel mooi vinden om die dingen met elkaar te kunnen koppelen, om te kijken of we daar niet wat meer kunnen betekenen.

Op vereenvoudiging van de beslagvrije voet is de heer Uijlenbroek al ingegaan. Dan preferentie. Wij doen wel preferenties, omdat uitkeringen uiteindelijk toch ook belastinggeld zijn. Maar wij gaan er wel anders mee om als mensen in een schuldhulpverleningstraject zitten. Dus bij terugvorderen maken we gebruik van onze preferentie positie en bij de schuldregelingen kijken we of er maatwerk mogelijk is, dus hoe we daarmee omgaan. Dan had ik nog een vraag openstaan van de heer Jasper van Dijk. Ik heb uit goedgeïnformeerde bron begrepen dat er vanavond nog een brief komt waarin zijn vragen worden beantwoord. Dus ik zou zeggen: even geduld, dan worden ook die vragen beantwoord.

De voorzitter:

Ik stel voor dat wij dan op dat tijdstip terugkeren in deze zaal.

Ik kijk even naar de collega's. Zij hebben geen verdere vragen. Ik stel voor deze hoorzitting nu af te sluiten. Ik dank u heel hartelijk voor alle informatie; wij gaan ermee aan de slag.

Sluiting 15.51 uur.